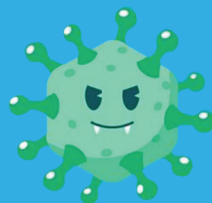
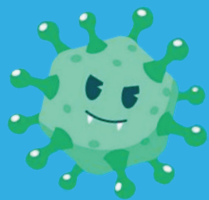




กระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์

unicef  | for every child



แนวปฏิบัติการ จัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็ก ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19



เนื้อหาเรียบเรียงโดย

กองคุ้มครองเด็กและเยาวชน กรมกิจการเด็กและเยาวชน
ฝ่ายคุ้มครองเด็ก องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย

กรมกิจการเด็กและเยาวชน

618/1 ถนนนิคมมักกะสัน เขตราชเทวี

กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ : 0 2255 5850-7, 0 2253 9116-7 (อัตโนมัติ)

โทรสาร : 0 2651 6483

www.dcy.go.th

องค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย

19 ถนนพระอาทิตย์ เขตพระนคร

กรุงเทพฯ 10200

โทรศัพท์ : 0 2356 9499

โทรสาร : 0 2280 3563

www.unicef.org/thailand/th

แนวปฏิบัติการ จัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็ก ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

มิถุนายน 2563



คำนำ

ส

ืบเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา (โควิด-19) ซึ่งองค์การอนามัยโลก (World Health Organization – WHO) ได้ออกแถลงการณ์ประกาศให้การแพร่ระบาดของโควิด-19 เป็นการระบาดใหญ่ (Pandemic) หลังมีการแพร่กระจายเชื้ออย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ได้ส่งผลกระทบต่อวงกว้างทั้งด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนทั่วโลก โดยเฉพาะเด็กที่ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเด็กอาจถูกใช้ความรุนแรงมากขึ้น และไม่สามารถขอรับความช่วยเหลือได้เหมือนเช่นสถานการณ์ปกติ

พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก ถือเป็นบุคลากรที่มีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการให้ความคุ้มครองช่วยเหลือเด็กให้มีความปลอดภัยและได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ที่จำเป็นต้องทำงานกับบุคคลแวดล้อมเด็ก ทั้งพ่อแม่ผู้ปกครอง คนในชุมชน โดยประสานความร่วมมือกับภาคประชาสังคมและองค์กรพัฒนาเอกชน รวมทั้งเครือข่ายครอบครัว อาสาสมัคร จึงจำเป็นต้องทำงานที่ต้องส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น โดยจัดทำ “แนวปฏิบัติการจัดการรายกรณีเพื่อคุ้มครองเด็กในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19” ฉบับนี้ เพื่อเป็นคู่มือการดำเนินงานให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการรายกรณีในการคุ้มครองเด็ก ซึ่งนอกจากคำนึงถึงความปลอดภัยและประโยชน์สูงสุดของเด็กแล้ว ยังต้องปฏิบัติงานภายใต้มาตรการการป้องกันการแพร่เชื้อของโควิด-19 รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง ผู้ดูแลเด็ก และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนด้านจิตสังคมอีกด้วย

กรมกิจการเด็กและเยาวชน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ร่วมกับองค์การยูนิเซฟ ประเทศไทย จัดทำแนวปฏิบัติดังกล่าว โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แนวปฏิบัติฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก เพื่อให้เด็กได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีความปลอดภัย และมีพัฒนาการตามวัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

กรมกิจการเด็กและเยาวชน

มิถุนายน 2563

สารบัญ

	หน้า
1. เกริ่นนำ	1
2. ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อสถานการณ์ด้านการคุ้มครองเด็ก	2
3. แนวทางสำหรับผู้บริหารหน่วยงานด้านการคุ้มครองเด็ก(บ้านพักเด็กและครอบครัว)	2
3.1 การจัดการรายกรณี	2
3.2 จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์จำเป็น	4
3.3 การเตรียมความพร้อมและการดูแลเจ้าหน้าที่	4
3.4 การจัดกระบวนการทำงาน	5
3.5 การประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ และภาครัฐ	6
4. แนวทางสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546	6
และนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก	
4.1 การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับเชื้อไวรัส	6
4.2 การเตรียมความพร้อมให้กับเด็กและครอบครัว (เคสปัจจุบัน)	7
4.3 การเตรียมความพร้อมให้ชุมชน	7
4.4 การเตรียมความพร้อมให้ตัวเอง	8
4.5 การจัดการภาระงานในช่วงการรับมือโควิด-19	8
4.6 การจัดให้มีกลไกเพื่อดูแลชุมชนที่ถูกจำกัดพื้นที่/การเดินทาง ให้ยังคงสามารถเข้าถึงบริการ	9
สำหรับเด็กที่ถูกใช้ความรุนแรง ที่จัดการดูแลแบบองค์รวมและมีความเป็นมิตรกับเด็ก	
4.7 การเยี่ยมบ้านและติดตามผล	9
4.8 การระดมการสนับสนุนจากชุมชน	11
4.9 กรณีของการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก รวมทั้งการละเลยทอดทิ้ง แสวงประโยชน์	11
ให้ดำเนินการช่วยเหลือโดยมีเด็กเป็นศูนย์กลาง	
5. แนวทางการจัดบริการสำหรับเด็กที่ไม่มีผู้ดูแล หรือเด็กที่ถูกแยกจากผู้ดูแลหลัก	12
และเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง	

ภาคผนวก	15
ภาคผนวก 1 : คำแนะนำในการปฏิบัติงาน	16
ก. คำแนะนำในการให้การปรึกษาแก่ผู้ดูแลและผู้ใหญ่ในครอบครัว เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนด้านจิตสังคมแก่เด็ก	16
ข. คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ ในการสนับสนุนด้านจิตสังคมและความเป็นอยู่ระหว่างการถูกกักตัว และการเข้ารับการรักษาพยาบาล	19
ค. คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครหมู่บ้านที่ทำงานรับมือกับโควิด-19 ว่าด้วยการดูแลเด็กและวัยรุ่นที่เผชิญความสูญเสียและการพลัดพราก	21
ง. คำแนะนำแก่ผู้ปกครองและผู้ดูแลในการดูแลตัวเอง	24
ภาคผนวก 2 : บริการด้านสุขภาพจิตและจิตสังคมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง	26
ภาคผนวก 3 : ช่องทางการแจ้งเหตุเพื่อรับบริการคุ้มครองเด็ก	27
ภาคผนวก 4 : แนวทางปฏิบัติด้านการเฝ้าติดตามของสหประชาชาติ	31

1. เกริ่นนำ

โควิด-19 สามารถทำลายสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเติบโตและการพัฒนาของเด็ก การที่กิจกรรมในครอบครัว ปฏิสัมพันธ์ระหว่างญาติมิตร กิจกรรมประจำวันและปฏิสัมพันธ์ในชุมชนต้องหยุดชะงัก เปลี่ยนแปลงหรือถูกรบกวนล้วนส่งผลกระทบต่อสุขภาพ พัฒนาการและการคุ้มครองเด็ก ทั้งนี้ มาตรการป้องกันและควบคุมการแพร่เชื้อโควิด-19 เช่น การปิดโรงเรียนและการจำกัดการเดินทางกระทบโดยตรงต่อกิจกรรม ของเด็กและเครือข่ายทางสังคม ขณะเดียวกันยังสร้างแรงกดดันและความเครียดให้ผู้ปกครองและผู้ดูแลเด็กด้วย เนื่องจากต้องหาทางเลือกใหม่ในการดูแลเด็ก หรือต้องยอมละทิ้งหน้าที่การทำงาน เด็กและผู้ดูแลมีแนวโน้มที่จะเผชิญภาวะโดดเดี่ยวทางสังคม ความเครียดทางจิตสังคม ซึ่งอาจส่งผลต่อการเพิ่มขึ้นของการใช้ความรุนแรงในครอบครัว นอกจากนี้ การจำกัดการเดินทางยังทำให้เด็กและผู้ดูแลที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงไม่สามารถออกจากบ้านและขอความช่วยเหลือได้ ยิ่งกว่านั้น การตีตราและการเลือกปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ยิ่งทำให้เด็กมีความเสี่ยงต่อความรุนแรงและภาวะกดดันทางจิตสังคมมากขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงรวมถึงเด็กและครอบครัวที่มีความเปราะบางอยู่แล้ว เนื่องจากถูกกีดกันทางเศรษฐกิจ-สังคม เด็กและครอบครัวที่มีประวัติการใช้ความรุนแรงในบ้าน หรือเด็กและครอบครัวที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด ดังนั้น ความต่อเนื่องของการจัดการรายกรณีสำหรับเด็กและครอบครัวที่มีความเสี่ยงสูงจึงเป็นส่วนสำคัญในการรับมือในสถานะฉุกเฉิน และเป็นเรื่องของการรักษาชีวิตเด็ก

เด็กทุกคนไม่ว่าอาศัยอยู่ที่ไหนหรือในสถานการณ์ใด ล้วนมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ดูแลให้รอดพ้นจากการเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสม ความรุนแรง การล่วงละเมิด การละเลยทอดทิ้ง และการแสวงประโยชน์ โดยมีขอบเขตที่กำหนดไว้ในอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก ซึ่งการเคารพและส่งเสริมสิทธิของเด็กเป็นส่วนสำคัญในการปกป้องคุ้มครองเด็ก

เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 แนวทางฉบับนี้ มีเป้าหมายเพื่อให้คำแนะนำทางเทคนิคแก่ผู้ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก เพื่อให้สามารถรับมือกับความเสี่ยงที่เพิ่มขึ้นจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ผ่านการช่วยเหลือและการจัดการรายกรณี รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านจิตสังคม

2. ผลกระทบจากโควิด-19 ต่อสถานการณ์ด้านการคุ้มครองเด็ก

โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อชีวิตผู้คนอย่างใหญ่หลวงในทุกมิติ ตั้งแต่บรรทัดฐานทางสังคม วัฒนธรรมไปจนถึงชีวิตของเด็กแต่ละคน :

เด็ก : เด็กมีความเสี่ยงต่อการเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสมเพิ่มมากขึ้น ทั้งการปล่อยปละละเลย การใช้ความรุนแรง (ทั้งต่อเด็กและระหว่างคนในครอบครัว) และการแสวงประโยชน์จากเด็ก (รวมถึงการใช้แรงงานเด็ก) ส่งผลกระทบทางจิตใจ/พัฒนาการ

- เด็กไม่มีผู้ดูแลหรือถูกแยกจากครอบครัว
- เด็กมีความเสี่ยงต่อการล่วงละเมิดและการแสวงประโยชน์ทางเพศ โดยเฉพาะบนพื้นที่ออนไลน์ เนื่องจากผู้คนใช้เวลาออนไลน์เพิ่มมากขึ้นในช่วงกักตัว เด็กยังทวีความเสี่ยงต่อการถูกแสวงประโยชน์ทางเพศ ทั้งนี้ ผู้กระทำความผิดทางเพศต่อเด็กจะแสวงหาช่องทางและโอกาสใหม่ ๆ โดยจะมุ่งไปที่ชุมชนและพื้นที่ใหม่ ๆ ดังนั้น ผู้ปกครองและผู้ดูแลจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถสอดส่องและให้คำแนะนำต่อบุตรหลาน

- การกักตัวทำให้ครอบครัวต้องอาศัยอยู่แต่ในบ้านหรือศูนย์พักพิง ซึ่งทำให้ผู้หญิงและเด็กผู้หญิงหลายคนเสี่ยงต่อความรุนแรงทางเพศ เช่น ศูนย์พักพิงที่แออัด ไม่มีห้องแยกเป็นสัดส่วนสำหรับผู้หญิงและเด็กผู้หญิง อีกทั้งการกักตัวเองเป็นเวลานาน อาจทำให้ผู้คนเผชิญปัญหาสุขภาพจิตและความกดดันทางจิตสังคม จึงยิ่งสร้างความเสี่ยงสูงให้เกิดความรุนแรงในครอบครัวหรือความรุนแรงจากคู่สมรสได้
- เด็กที่มีข้อจำกัดด้านร่างกายและสุขภาพมีแนวโน้มที่จะเผชิญความเสี่ยงสูง
- ถูกกีดกันทางสังคม

ครอบครัว : ครอบครัวต้องแยกกันอยู่ การเข้าไม่ถึงการช่วยเหลือทางสังคม ความเครียดของผู้ดูแล ความเสี่ยงต่อความรุนแรงในครอบครัว ชีวิตความเป็นอยู่ที่ถูกรบกวน สายสัมพันธ์และการสนับสนุนจากครอบครัวที่ถูกบั่นทอน ความหวาดกลัวต่อความเจ็บป่วย

ชุมชน : ความไว้วางใจพังทลายลง การแย่งชิงทรัพยากรที่มีจำกัด ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสนับสนุนในชุมชน เช่น การศึกษาและพื้นที่สันทนาการ

สังคม : ทุนทางสังคมถูกกัดเซาะ ข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน

บรรทัดฐานทางสังคมวัฒนธรรม : การตีตราชนกลุ่มน้อย แรงงานข้ามชาติหรือแรงงานที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ

ทั้งนี้ ความเสี่ยงจะเปลี่ยนแปลงไปตามอายุของเด็ก/เยาวชน โดยเด็กผู้หญิงและเด็กผู้ชายจะเผชิญความเสี่ยงแตกต่างกัน

3. แนวทางสำหรับผู้บริหารหน่วยงานด้านการคุ้มครองเด็ก (บ้านพักเด็กและครอบครัว)

3.1 การจัดการรายกรณี :

ในการจัดบริการสำหรับเด็กรายกรณีนั้น ต้องมีความต่อเนื่องสำหรับเคสเด็กที่อยู่ในกระบวนการจัดการรายกรณี (ก่อนหน้าโควิด-19) รวมถึงกรณีเคสใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ (ระหว่างโควิด-19) โดยจัดลำดับความสำคัญตามระดับความเสี่ยงของเด็กแต่ละคน และปรับรูปแบบการจัดการรายกรณี จากการพบหน้าไปสู่การจัดการรายกรณีระยะไกลในกรณีที่เป็นไปได้สำหรับเคสที่ไม่รุนแรง ซึ่งองค์กรที่ให้บริการจัดการรายกรณีจะต้องทบทวนเคสทั้งหมดที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อปรับระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาถึงความเสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสร่วมด้วย (เช่น เคสอาจจัดอยู่ในสถานะความเสี่ยงสูงสำหรับการติดเชื้อ) ซึ่งผู้บริหารจะต้องสนับสนุนเจ้าหน้าที่ในการ :

- ทบทวนเคสที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับทีมงาน โดยใช้ดุลพินิจเพื่อพิจารณาว่าเด็กคนไหนมีความเสี่ยงสูง หรือเด็กคนไหนอยู่ในสถานะที่ไม่น่ากังวล หรือเด็กคนไหนสามารถให้การดูแลระยะไกลได้
- จัดทำเกณฑ์เพื่อประเมินความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญของเด็กที่ต้องได้รับการคุ้มครองเพื่อจำแนกเด็กที่มีความเปราะบางมาก และเด็กที่มีความพิการ ซึ่งเสี่ยงต่อการถูกแยกจากครอบครัว และการถูกใช้ความรุนแรง การล่วงละเมิด การแสวงประโยชน์ และการละเลย

ทอดทิ้ง อันเนื่องมาจากการสวดส่องหรือติดตาม ให้เกิดการเตรียมความพร้อมและป้องกันได้อย่างทันท่วงที โดยสามารถนำดัชนีความเสี่ยงในตารางที่ 1 ไปปรับใช้เป็นแนวทางในการจำแนกระดับความเสี่ยง

- นอกเหนือจากการจัดระดับความสำคัญของเคสที่หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ในภาวะปกติแล้ว จะต้องพิจารณาความเปราะบางของผู้ดูแลและความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 ร่วมด้วย โดยพิจารณาสถานการณ์ความเป็นอยู่ และศักยภาพของเด็กและครอบครัวในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่จากระยะไกลในกรณีมีเหตุฉุกเฉิน

ตารางที่ 1 : ตารางการประเมินความเสี่ยง

ระดับ	สิ่งที่ควรดำเนินการ
สีแดง	สถานการณ์หรือเคสที่มีความเสี่ยงสูง : หาทางติดตามเด็กและครอบครัว และวางแผนว่าจะให้การดูแลและช่วยเหลืออย่างไร เพื่อลดความเสี่ยง
สีเหลือง	สถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง หรือเคสที่มีความเสี่ยงปานกลาง : พิจารณาว่าสามารถให้ความช่วยเหลือจากระยะไกลได้หรือไม่ หากไม่สามารถทำได้ ให้หารือกับเด็กและครอบครัวว่า จะให้ความช่วยเหลือต่อเนื่อง เพื่อลดความเสี่ยงได้อย่างไร หากเป็นไปได้และมีความปลอดภัย ควรรักษาการติดต่อแบบพบหน้ากับเด็กและครอบครัวไว้ แต่อาจลดความถี่ของการพบหน้าลงในเคสที่มีความเสี่ยงสูง
สีเขียว	สถานการณ์ปกติ หรือเคสที่มีความเสี่ยงต่ำ : ติดตามเด็กและครอบครัวผ่านการสื่อสารระยะไกล ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความถี่ในการติดตาม รวมถึงชี้แจงว่า จะมีวิธีการติดต่อกันอย่างไร หากสถานการณ์เปลี่ยนไป

- ทีมงานต้องมีความพร้อมในการรับเคสเพิ่ม อันเนื่องมาจากสถานการณ์โควิด-19 ที่ส่งผลต่อสภาวะความเครียด ความรุนแรงในครอบครัว รวมถึงการลงโทษโดยใช้ความรุนแรง การใช้แรงงานเด็ก ฯลฯ
- จัดทำแผนงานที่ระบุเวลา (เมื่อไหร่) และวิธีการ (อย่างไร) ในการติดตามเคสที่มีความเสี่ยง โดยควรต้องมีการติดตามอย่างสม่ำเสมอบนฐานความต้องการของเด็กและครอบครัว การมีแผนอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้สร้างความคาดหวังที่เหมาะสมให้กับเด็กและครอบครัว
- จัดอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็ก และผู้ให้บริการสายด่วนช่วยเหลือเด็ก ให้มีความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 ซึ่งรวมถึงข้อเท็จจริงพื้นฐานและมายาคติ ผลกระทบต่อการคุ้มครองเด็กและบริการสนับสนุน
- ร่วมมือกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อหาแนวทางในการเข้าถึงกลุ่มเด็กชายขอบ เด็กที่มีความพิการ และกลุ่มเด็กที่มักเข้าถึงได้ยาก
- อำนวยความสะดวกในการส่งต่อเด็กไปรับบริการเฉพาะทาง ซึ่งรวมถึงการฟื้นฟูทั้งทางร่างกายและจิตใจ

- จัดฝึกอบรมให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และอาสาสมัครสาธารณสุขในท้องถิ่น ในการป้องกันการแยกเด็กออกจากครอบครัว รวมทั้งการค้นหาและส่งต่อเด็กที่ไม่มีผู้ดูแลหรือถูกแยกจากครอบครัว และเด็กที่อาจตกอยู่ในสภาวะถูกใช้ความรุนแรง
- จัดฝึกอบรมเครือข่ายในชุมชนที่สามารถช่วยเหลือเด็กที่ไม่มีผู้ดูแลหรือถูกแยกจากครอบครัว อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโควิด-19
- พัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันการแยกเด็กออกจากครอบครัว และจัดให้มีการเฝ้าติดตามบนฐานครอบครัว
- ทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เจ้าหน้าที่ด้านงานสวัสดิการสังคม) ในการค้นหาเด็กที่เข้าไม่ถึงบริการ (เช่น เด็กที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ซึ่งรวมถึงครอบครัวที่มีเฉพาะเด็กอาศัยอยู่ด้วยตนเอง เด็กที่อาศัยอยู่กับญาติ เด็กในครอบครัวอุปถัมภ์ ครอบครัวที่มีเฉพาะเด็กและผู้สูงอายุ เด็กในการดูแลของสถานสงเคราะห์เอกชน/มูลนิธิ/องค์กรศาสนา ; เด็กต่างชาติ เด็กผู้ลี้ภัย และเด็กที่ไม่มีสถานะทางกฎหมาย หรือเข้าเมืองโดยไม่ถูกกฎหมาย ; เด็กเร่ร่อน ; เด็กในครอบครัวที่เปราะบาง เช่น ครอบครัวพ่อแม่วัยรุ่น ครอบครัวพ่อหรือแม่เลี้ยงเดี่ยว)
- ใช้แบบฟอร์มปกติของหน่วยงานสำหรับการจัดการรายกรณี ควบคู่ไปกับแบบฟอร์มเฉพาะของหน่วยงานอื่น

3.2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์จำเป็น :

- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับรูปแบบการติดตามเคสที่เปลี่ยนไป (เช่น โทรศัพท์ บัตรเติมเงิน เป็นต้น) สำหรับผู้ปฏิบัติงาน หรือสำหรับเคส (กรณีที่ไม่มีอุปกรณ์ในการติดต่อได้)
- จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น เจลล้างมือที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ และหน้ากากอนามัย
- ติดตามว่ามีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามขั้นตอนการรักษาสุขอนามัยและการรักษาระยะห่างทางกายภาพ
- ให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้สื่อข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19
- จัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อทำกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายสำหรับกลุ่มเด็กและครอบครัวเปราะบางที่ถูกกักตัวในบ้าน

3.3 การเตรียมความพร้อมและการดูแลเจ้าหน้าที่ :

นอกจากการประเมินความเสี่ยงของตัวเด็กและครอบครัว ผู้บริหารหน่วยงานด้านคุ้มครองเด็กจะต้องประเมินและดูแลด้านสุขภาพ ความปลอดภัยและความเสี่ยงให้กับผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กและเจ้าหน้าที่อื่น ทั้งนี้ นอกเหนือจากการคุ้มครองเด็กและครอบครัวจากความเสียหายหรือความท้าทายที่พวกเขาเผชิญในชีวิตประจำวันแล้ว นักสังคมสงเคราะห์และผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้องปกป้องกลุ่มเปราะบางเหล่านี้จากการติดเชื้อไวรัสอีกด้วย

- สองปัจจัยที่มีความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงาน : การมีความรู้และมีอุปกรณ์สำหรับใช้ดูแลสุขภาพปลอดภัยของตนเองในการปฏิบัติงาน และใช้ป้องกันการแพร่เชื้อไวรัส

ไปสู่ครอบครัว หรือชุมชนของตัวผู้ปฏิบัติงานด้วย

- มีนโยบายที่เข้มงวดกรณีที่เจ้าหน้าที่เจ็บป่วยจะต้องไม่ลงปฏิบัติงานหากมีอาการไอ มีไข้หรือหายใจลำบาก
- หากหรือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อหามาตรการที่เป็นไปได้ในการจ่ายค่าตอบแทนเมื่อผู้ปฏิบัติงานป่วย เพื่อลดแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานในระหว่างที่มีอาการป่วย
- ผู้บริหารจะต้องประเมินระดับความเสี่ยงของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน หากผู้ปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงด้านสุขภาพ (เช่น เป็นโรคระบบทางเดินหายใจ) ควรดกกิจกรรมการเยี่ยมบ้าน โดยผู้บริหารต้องพิจารณาถึงความเสี่ยงด้านสุขภาพของบุคคลในครอบครัวของผู้ปฏิบัติงานด้วย (เช่น มีสมาชิกในครัวเรือนที่มีความเสี่ยงสูงต่อการติดเชื้อหรือไม่) เพื่อหาว่าเจ้าหน้าที่คนไหนจะเป็นผู้ปฏิบัติงานเยี่ยมบ้านแทน ตัวผู้ปฏิบัติงานควรได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ และต้องไม่มีการบังคับให้ผู้ปฏิบัติงานคนใดลงเยี่ยมบ้านหากไม่เต็มใจ ทั้งนี้จะต้องพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการช่วยเหลือผู้ที่มีความเปราะบางท่ามกลางภาระงานที่เพิ่มขึ้น และต้องมีการหารือร่วมกับทีมงานว่าจะทำอย่างไร เพื่อลดความเสี่ยงให้น้อยที่สุดในระหว่างการให้ความช่วยเหลือ
- ฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ความช่วยเหลือเด็กและครอบครัวจากระยะไกล รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้ความช่วยเหลือนั้น
- เพิ่มความถี่ในการติดตามและให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยอาจดำเนินการผ่านทางช่องทางออนไลน์ตามความเหมาะสมและจำเป็น
- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสำคัญในการปกป้องคุ้มครองเด็ก การแสวงประโยชน์ทางเพศโดยมิชอบ และการละเมิดทางเพศ รวมถึงแนวทางปฏิบัติในการส่งต่อที่ปลอดภัย
- ต้องมีการปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองเด็กขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยมีกลไกการแจ้งเหตุที่ปลอดภัยและเก็บรักษาความลับ ซึ่งรับทราบโดยผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทุกคน โดยสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานรายงานกรณีมีข้อกังวลตามนโยบายคุ้มครองเด็กขององค์กร

3.4 การจัดกระบวนการทำงาน :

- หากหรือร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน ในการหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อช่วยเหลือเด็กและครอบครัวจากระยะไกลในกรณีที่เป็น
- กระบวนการปฏิบัติงานควรมีการสัมผัสทางกายภาพให้น้อยที่สุด (ยกเว้นกรณีที่ประเมินว่ามีความเสี่ยงระดับสูงหรือปานกลาง) โดยทางเลือกรวมถึง
 - ก. ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล เช่น โทรศัพท์ เพื่อติดตามหรือให้คำปรึกษาในกรณีที่เป็นไปได้
 - ข. การเยี่ยมบ้านจะต้องรักษาระยะห่าง (ไม่สัมผัส และรักษาระยะห่างอย่างน้อย 2 เมตร)
 - ค. การเยี่ยมบ้านโดยอยู่ภายนอกตัวบ้าน ในพื้นที่เปิดโล่งที่มีอากาศถ่ายเทแทนที่จะเข้าไปภายในบ้าน (หากหรือร่วมกับผู้เชี่ยวชาญว่ามีประสิทธิภาพใดบ้างที่สามารถดำเนินการตามนี้ได้โดยไม่เสี่ยงต่อการเก็บรักษาความลับ)

- ง. ในกรณีที่ปลอดภัยและเหมาะสม อาจพิจารณาทางเลือกในการติดตามเคสผ่านคนในชุมชน ซึ่งรวมถึงญาติ เพื่อนบ้าน ฯลฯ โดยคำนึงถึงการประสานงานและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง (เช่น จัดหาบัตรเติมเงินโทรศัพท์) ทั้งนี้ การติดตามผ่านคนในชุมชนต้องมีมาตรการที่ชัดเจนในการเก็บรักษาความลับ
- จ. จะต้องมีการบวนการที่เคร่งครัดในการขอคำยินยอมเพื่อเยี่ยมบ้าน หากผู้ปกครองหรือผู้ดูแลไม่สะดวกให้เยี่ยมบ้าน หรือไม่สามารถเข้าเยี่ยมได้ เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ต้องหารือกับผู้ปกครองหรือผู้ดูแล เพื่อหาทางเลือกในการบรรเทาความเสี่ยง เพื่อปฏิบัติตามความรับผิดชอบขององค์กรในการให้ความคุ้มครองโดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย

3.5 การประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ และภาครัฐ :

การป้องกันและรับมือการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อต้องอาศัยการประสานงานและความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ความร่วมมือแบบบูรณาการของหลายภาคส่วน (ก) จะช่วยทำให้แน่ใจว่าความต้องการของเด็กและผู้ดูแลได้รับการแก้ไขแบบองค์รวม (ข) นำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่าและยั่งยืนกว่าสำหรับตัวเด็ก โดยผู้ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองเด็กควรต้องทำงานร่วมกับผู้นำศาสนาและผู้นำทางความคิดด้วย

การบรรเทาความเสี่ยงของเด็กและครอบครัว ควรดำเนินการบนฐานความเข้มแข็งและกลไกเชิงบวกในการรับมือกับปัญหาของชุมชน ครอบครัว ผู้ดูแลและตัวเด็ก

มีการประสานงานระหว่างกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการปรับแก้แนวปฏิบัติเรื่องการคุ้มครองเด็ก ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้มีการค้นหา และส่งต่อเด็กที่มีความเสี่ยงได้อย่างปลอดภัย

ปรับปรุงฐานข้อมูลหน่วยบริการ ว่าหน่วยงานเหล่านั้นยังคงปฏิบัติงานอยู่หรือไม่ และจะสามารถติดต่อได้อย่างไร เพื่อแจกจ่ายข้อมูลให้ผู้ปฏิบัติงาน

การส่งต่อเคสที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 : ก) ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กต้องรู้ว่าจะสามารถส่งต่อเคสเข้ารับบริการสาธารณสุขได้อย่างไร กรณีที่สงสัยว่ามีผู้ติดเชื้อโควิดในครัวเรือน ข) เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้องรู้แนวทางการส่งต่อในกรณีที่ผู้ดูแลหรือตัวเด็กต้องเข้ารับการรักษาเนื่องจากโควิด-19

4. แนวทางสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 และนักสังคมสงเคราะห์ที่ปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองเด็ก

4.1 การสร้างความตระหนักเกี่ยวกับเชื้อไวรัส :

มีการสร้างความตระหนักเกี่ยวกับเชื้อไวรัสให้กับเด็กและครอบครัวที่อยู่ภายใต้การดูแล รวมถึงคนที่ช่วยดูแลเด็กและครอบครัวอยู่ในชุมชน ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กต้องมีความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 อาการบ่งชี้อาการของโรคและการติดเชื้อ ซึ่งเป้าหมายของการสร้างความตระหนักเพื่อให้สามารถป้องกันและค้นพบการแพร่เชื้อ รวมทั้งให้การสนับสนุนด้านจิตสังคมแก่เด็กและครอบครัว และใช้การสนับสนุนด้านจิตสังคมเป็นช่องทางหลักในการทำงานกับเด็กและครอบครัว

การสร้างความตระหนักจะต้อง :

- ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโควิด-19 เช่น การล้างมือและการรักษาระยะห่างทางกายภาพ
- ให้ความรู้เกี่ยวกับอาการบ่งชี้ อาการของโรค และความจำเป็นในการรายงานแจ้งเหตุการณ์ติดเชื้อ
- ให้ความรู้เพื่อทำลายมายาคติหรือความเชื่อผิด ๆ เกี่ยวกับเชื้อไวรัสและวิธีการติดต่อของโรค อันอาจนำไปสู่วิธีการที่ไม่เหมาะสมในการยับยั้งโรค และการตีตราเด็กและครอบครัวที่มีอาการป่วย
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการเข้ารับการรักษาการติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงหมายเลขโทรศัพท์ฉุกเฉิน
- ช่วยเหลือผู้ดูแลและเด็กที่มีความเครียดจากสถานการณ์โควิด-19 อันอาจเนื่องมาจากความกลัว ความเจ็บป่วย หรือกังวลกับการต้องถูกกักตัว หรือการรักษาระยะห่างทางกายภาพใด ๆ โดยพิจารณาว่า :
 - เด็กได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับโควิด-19 ผ่านวิธีการสื่อสารที่เป็นมิตรกับเด็ก และอ่อนไหวต่อเพศสภาพของเด็ก
 - ผู้ใหญ่ในครอบครัวต้องรู้ว่าจะสื่อสารกับเด็กเกี่ยวกับโควิด-19 อย่างไร ที่จะช่วยบรรเทาความเครียดของเด็ก
- สร้างความตระหนักเกี่ยวกับการปกป้องคุ้มครองเด็กจากความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ให้รายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบของความรุนแรง เหตุใดจึงเป็นอันตราย เด็กมีสิทธิอะไรบ้าง และจะสามารถทำอะไรเพื่อป้องกันและรับมือกับเหตุการณ์เหล่านี้ ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการคุ้มครองเด็ก และสามารถชี้แจงแนวทางและหลักการดังกล่าวในการปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อช่วยเหลือเด็กและครอบครัวในชุมชนเป็นรายกรณี
- เนื่องจากมาตรการกักตัวและการรักษาระยะห่างทางกายภาพในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กควรเน้นการสร้างตระหนักในรูปแบบที่ไม่ต้องมีการพบหน้า เช่น ผ่านโทรศัพท์หรือพื้นที่ออนไลน์หรือช่องทางอื่น ๆ

4.2 การเตรียมความพร้อมให้กับเด็กและครอบครัว (เคสปัจจุบัน) :

- ก. ด้วยสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้องหารือร่วมกับเด็กและครอบครัวเกี่ยวกับแผนการติดตาม ซึ่งรวมถึงวิธีการติดต่อสื่อสาร เช่น ใช้โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน เช่น WhatsApp เป็นต้น
- ข. ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กต้องได้รับอนุญาตจากเด็กและครอบครัว ในการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเดิมมีอาการเจ็บป่วย
- ค. ใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเพศและวัยของเด็ก ในการให้ข้อมูลที่เป็นมิตรกับเด็ก กระชับ ถูกต้อง ตรงประเด็นและตอบคำถามทั่วไปเกี่ยวกับโควิด-19

4.3 การเตรียมความพร้อมให้ชุมชน :

ทำงานร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการส่งต่อเคส เพื่อร่วมกันพัฒนาแผนการดูแลช่วยเหลือครอบครัวที่เปราะบาง เช่น หาข้อสรุปร่วมกันว่า ใครจะช่วยนำอาหารจากตลาด

มาส่งให้กับครอบครัวที่ถูกกักตัว รวมทั้งจัดให้ผู้นำชุมชนสามารถเข้าถึงสื่อที่มีข้อมูลเชื่อถือได้ และช่องทางการสื่อสาร รวมถึงโซเชียลมีเดีย

4.4 การเตรียมความพร้อมให้ตัวเอง :

- ก. ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กต้องมีความรู้เกี่ยวกับโควิด-19 อาการของโรค รวมถึงรู้ว่าเมื่อไหร่ที่ต้องขอความช่วยเหลือและจะเข้าถึงการช่วยเหลือได้อย่างไร จะป้องกันการติดเชื้อได้อย่างไร
- ข. ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ :
 - (1) การให้คำแนะนำสำหรับผู้ดูแลและญาติผู้ใหญ่ในครอบครัว เพื่อสามารถดูแลสภาพจิตใจ และส่งเสริมพฤติกรรมเชิงบวกให้กับเด็ก/เยาวชน อย่างเหมาะสมกับช่วงวัย
 - (2) การให้คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ เพื่อสามารถดูแลด้านจิตสังคมให้กับเด็กในช่วงการกักตัว การถูกแยกตัว การรักษาตัว และการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล
 - (3) การให้คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครในชุมชน ที่มีส่วนร่วมในการจัดการกับสถานการณ์โควิด-19 เกี่ยวกับวิธีการรับมือกับเด็กและวัยรุ่นที่ต้องประสบกับความสูญเสียหรือการพลัดพราก (ภาคผนวก 1)
 - (4) บริการด้านสุขภาพจิตและจิตสังคมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (ภาคผนวก 2)
 - (5) การให้คำแนะนำแก่ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็ก และเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ เกี่ยวกับวิธีการดูแลตัวเอง การจัดการความเครียดและสภาวะทางจิตสังคมในการรับมือกับสถานการณ์โควิด-19
 - (6) ข้อมูลหน่วยบริการ ว่าหน่วยงานเหล่านั้นยังคงปฏิบัติงานอยู่หรือไม่ และจะสามารถติดต่อได้อย่างไร

4.5 การจัดการภาระงานในช่วงการรับมือโควิด-19 :

ให้บริการอย่างต่อเนื่องสำหรับเคสเด็กที่อยู่ในกระบวนการจัดการรายกรณี (ก่อนหน้าโควิด-19) รวมถึงกรณีเคสใหม่ที่เข้ามาใช้บริการ (ระหว่างโควิด-19) โดยจัดระดับความเสี่ยงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 : ตารางแสดงรูปแบบการจัดการรายกรณีบนฐานการประเมินความเสี่ยง

ระดับความเสี่ยง	ในกรณีที่ไม่มีข้อบ่งชี้ถึงการติดเชื้อโควิด-19 ในครอบครัวหรือชุมชนใกล้ชิด	ในกรณีที่มีการยืนยันการติดเชื้อโควิด-19 ในครอบครัวหรือชุมชนใกล้ชิด
สีเขียว (สถานการณ์ปกติหรือมีความเสี่ยงต่ำ)	สื่อสารทางโทรศัพท์	สื่อสารทางโทรศัพท์ โดยมีการติดตามรายวัน เพื่อให้แน่ใจว่าเด็กและครอบครัวไม่ประสบปัญหา
สีเหลือง (สถานการณ์ที่ต้องเฝ้าระวัง หรือมีความเสี่ยงปานกลาง)	สื่อสารทางโทรศัพท์ กรณีที่จำเป็นให้เยี่ยมบ้านด้วยความระมัดระวัง	เมื่อได้รับการยืนยันจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขว่า ครอบครัวปลอดภัยให้ดำเนินการเยี่ยมบ้านทันที
สีแดง (สถานการณ์ที่น่ากังวล หรือมีความเสี่ยงสูง)	กรณีที่จำเป็นให้เยี่ยมบ้านด้วยความระมัดระวัง	

สำหรับเคสเดิมที่มีอยู่ ให้ความสำคัญกับ :

- เคสที่จัดอยู่ในกลุ่มความเสี่ยงระดับปานกลางและระดับสูง รวมถึงเด็กที่มีความพิการ
- เด็กที่ไม่ได้อาศัยอยู่กับพ่อแม่ ซึ่งรวมถึงเด็กเร่ร่อน ครอบครัวที่มีเฉพาะเด็กอาศัยอยู่ด้วยตนเอง เด็กที่อาศัยอยู่กับญาติ เด็กในครอบครัวอุปถัมภ์ เด็กในการดูแลของสถานสงเคราะห์เอกชน/มูลนิธิ/องค์กรศาสนา
- เด็กต่างชาติ เด็กผู้ลี้ภัย และเด็กที่ไม่มีสถานะทางกฎหมาย หรือเข้าเมืองโดยไม่ถูกกฎหมาย
- เด็กที่มีผู้ดูแลเป็นผู้สูงวัยหรือมีภาวะเจ็บป่วยที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 (เช่น โรคเบาหวาน โรคระบบทางเดินหายใจ โรคหอบหืด วัณโรค โรคหัวใจ เป็นต้น)
- ทบทวนเคสใหม่ที่เป็นผลมาจากโควิด-19 ตามระดับความเสี่ยงของการจัดการรายการกรณีในภาพรวม

สำหรับเคสใหม่ที่มีความเสี่ยงสูง ให้ความสำคัญกับ :

เด็กที่ไม่มีครอบครัวดูแล เด็กที่ต้องแยกจากผู้ดูแล รวมทั้งเด็กที่ต้องส่งต่อไปรับบริการสถานพยาบาล หรือการเลี้ยงดูทดแทน

- เด็กในครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากการถูกกักตัว หรือไม่สามารถเข้าถึงบริการ
- เด็กที่มีความพิการ อาการเจ็บป่วยเรื้อรัง เด็กที่ติดเชื้อหรือหายจากโรค ซึ่งอาจถูกตีตราหรือรังเกียจจากครอบครัวหรือชุมชน
- เด็กที่ครอบครัวหรือสมาชิกในครอบครัวติดเชื้อ
- เด็กที่มีความเสี่ยงสูงต่อการถูกใช้ความรุนแรง การละเลยทอดทิ้ง หรือการแสวงประโยชน์

4.6 การจัดให้มีกลไกเพื่อดูแลชุมชนที่ถูกจำกัดพื้นที่/การเดินทาง ให้ยังคงสามารถเข้าถึงบริการ สำหรับเด็กที่ถูกใช้ความรุนแรง ที่จัดการดูแลแบบองค์รวมและมีความเป็นมิตรกับเด็ก

การที่ชุมชนถูกจำกัดพื้นที่/การเดินทาง ทำให้ช่องทางในการเข้าถึงบริการภายนอก รวมถึงบริการด้านการคุ้มครองเด็กถูกจำกัด จึงต้องพิจารณาช่องทางอื่นในการเข้าถึงบริการ ซึ่งอาจรวมถึง

- สร้างเครือข่ายเฝ้าระวังพื้นที่ในชุมชน เพื่อสอดส่องค้นหาเด็กและครอบครัวที่มีความเสี่ยง และดำเนินการส่งต่อเด็กที่ต้องเข้ารับบริการคุ้มครองเด็กไปยังหน่วยงานภายนอกชุมชนได้
- ประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งเหตุเพื่อรับบริการคุ้มครองเด็ก ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ รวมถึงศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 เบอร์ติดต่อบ้านพักเด็กและครอบครัวในจังหวัด สายด่วนเด็ก 1387 เป็นต้น (ภาคผนวก 3)

4.7 การเยี่ยมบ้านและติดตามผล :

การลงพื้นที่เยี่ยมบ้านจะต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวังอย่างเหมาะสม โดยผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะต้อง :

- ปฏิบัติตามข้อบังคับของหน่วยงานในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีอาการเจ็บป่วยในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารก่อนลงพื้นที่เยี่ยมบ้านทุกกรณี
- หากนักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กมีอาการใด ๆ ของการติดเชื้อโควิด-19

จะต้องยุติการลงเยี่ยมบ้านทันที และให้โทรศัพท์หาสายด่วนปรึกษาเรื่องโควิด 1422 ของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อขอคำปรึกษาและขอความช่วยเหลือ นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานด้านคุ้มครองเด็กจะต้องหารือกับหัวหน้างาน เพื่อจัดหาเจ้าหน้าที่ทดแทนให้กับครอบครัว โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากครอบครัวด้วย นักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กจะกลับมาปฏิบัติหน้าที่ได้ก็ต่อเมื่อได้รับการยืนยันว่าไม่มีอาการติดเชื้อ

- หากนักสังคมสงเคราะห์หรือผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กมีอาการติดเชื้อหรือต้องถูกกักตัว จะต้องแจ้งหัวหน้างาน รวมทั้งเด็กและครอบครัวที่ได้มีการลงเยี่ยมบ้าน เพื่อให้ครอบครัวเข้ารับการตรวจสุขภาพตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายของโรค

ระหว่างการเยี่ยมเด็กและครอบครัว

- ล้างมือด้วยสบู่หรือเจลล้างมือ ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการลงเยี่ยมบ้านทุกครั้ง (ก่อนเข้าไปในบ้าน ในช่วงการพบปะ และหลังจากเยี่ยมบ้านเสร็จสิ้น)
- ไม่จับมือหรือสัมผัสบุคคลหรือสิ่งของในบ้านระหว่างการเยี่ยมบ้าน
- ใส่หน้ากากอนามัยก่อนลงพื้นที่เยี่ยมชุมชนและครอบครัว โดยต้องรู้วิธีการใส่หน้ากากอนามัยอย่างถูกต้อง รวมทั้งการถอดและทิ้งหน้ากากอนามัยอย่างถูกวิธี
- ปฏิบัติตามและส่งเสริมการรักษาระยะห่างทางกายภาพ โดยควรรักษาระยะห่างจากเด็กประมาณสองเมตร และควรเยี่ยมบ้านในห้องหรือพื้นที่ปลอดภัยที่มีอากาศถ่ายเทหรือเปิดโล่ง
- ใส่ใจในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาระยะห่างทางกายภาพ โดยอธิบายถึงความสำคัญในการป้องกันการติดเชื้อของเด็กและครอบครัว รวมถึงตัวเจ้าหน้าที่เองในช่วงการระบาดของโควิด-19 อาจใช้วิธีการที่สนุกสนานและภาษาที่เป็นมิตรกับเด็กในการอธิบายเกี่ยวกับมาตรการป้องกันเหล่านี้
- ในกรณีที่ครอบครัวขอให้นักสังคมสงเคราะห์งดการเยี่ยมบ้าน เนื่องจากกังวลเรื่องการติดเชื้อโควิด-19 ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กควรเลื่อนการเยี่ยมบ้านออกไป โดยหาวิธีอื่นที่เหมาะสมในการติดตามเคสผ่านโทรศัพท์ พร้อมจดบันทึกประเด็นการพูดคุยในแฟ้มข้อมูล
- มีข้อมูลช่องทางการส่งต่อเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ครอบครัวสามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็วและปลอดภัย
- โทรศัพท์มือถือจะต้องพร้อมใช้งานตลอดเวลา (มีแบตเตอรี่ และยอดเงินในโทรศัพท์) เพื่อรักษาช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มที่มีความเปราะบางมาก และเพื่อให้ครอบครัวเหล่านั้นสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้หากมีความจำเป็น
- นำหน้ากากอนามัยและอุปกรณ์ล้างมือ (สบู่และเจลล้างมือ) สำรองไปด้วยในการลงพื้นที่เพื่อในกรณีที่เด็กและครอบครัวต้องการ
- เมื่อไปถึงบ้าน หากพบว่าสมาชิกในครอบครัวมีอาการไอหรือเจ็บป่วย ให้หาข้อมูลเพิ่มเติมจากระยะไกลว่าเกิดอะไรขึ้น และส่งต่อไปรับการตรวจสุขภาพพร้อมประสานงานหน่วยบริการทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นให้ติดต่อกับหัวหน้างาน เพื่อหารือว่าจะดำเนินการอย่างไรต่อไป

4.8 การระดมการสนับสนุนจากชุมชน :

จัดตั้งกลไกทางเลือกในชุมชนสำหรับช่วยติดตามสุขภาพที่ดีของเด็ก รวมถึงกรณีที่ชุมชนถูกจำกัดพื้นที่/การเดินทางเข้า - ออก ซึ่งอาจส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กไม่สามารถเข้าถึงพื้นที่ได้ โดยหากเป็นไปได้ผู้ปฏิบัติงานคุ้มครองเด็กควรติดต่อประสานงานกับอาสาสมัครหรือเครือข่ายในชุมชนที่มีความเหมาะสมและสามารถเก็บรักษาความลับได้ เพื่อดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ

4.9 กรณีของการใช้ความรุนแรงต่อเด็ก รวมทั้งการละเลยทอดทิ้ง แสวงประโยชน์ ให้ดำเนินการช่วยเหลือโดยมีเด็กเป็นศูนย์กลาง :

แนวทางนี้มุ่งสู่การจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อเด็ก และส่งเสริมให้เด็กได้เติบโตในสิ่งแวดล้อมที่เป็นครอบครัวที่มีความปลอดภัย เพื่อเอื้อต่อการมีพัฒนาการที่เหมาะสมตามช่วงวัย โดยมีหลักการที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงานดังต่อไปนี้ :



ความปลอดภัย

การตัดสินใจเรื่อง
ความปลอดภัยของเด็กต้อง
ดำเนินการอย่างทันท่วงที



ผู้เลี้ยงดู

เด็กย่อมเติบโตได้ดีที่สุด
เมื่อได้อยู่กับครอบครัว
ที่ปลอดภัย



การมีส่วนร่วม

การหารือร่วมกับเด็กและ
ครอบครัว เป็นการสร้าง
ความไว้วางใจ และส่งผล
ต่อความร่วมมือในระยะยาว



ประโยชน์สูงสุดของเด็ก

การตัดสินใจใด ๆ ต้องอยู่บน
หลักของประโยชน์สูงสุดของเด็ก
ซึ่งบางครั้งอาจขัดกับความ
ต้องการของพ่อแม่



การไม่เลือกปฏิบัติ

เด็กต้องได้รับการดูแลอย่าง
เท่าเทียม โดยไม่คำนึงถึงอายุ
เพศ เชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ
ชาติพันธุ์ เพศวิถี หรืออัตลักษณ์
อื่นใด

5. แนวทางการจัดบริการสำหรับเด็กที่ไม่มีผู้ดูแล หรือเด็กที่ถูกแยกจากผู้ดูแลหลัก และเด็กที่ไม่มีผู้ปกครอง¹

ในสถานการณ์โควิด-19 ผู้ดูแลเด็กอาจเจ็บป่วย ถูกกักตัว เข้ารับรักษาในโรงพยาบาล หรือเสียชีวิต ส่งผลให้เด็กต้องพลัดพรากและถูกทอดทิ้ง โดยเด็กอาจต้องเป็นกัมปารัจากโควิด-19 หรือเด็กอาจมีความไม่ปลอดภัยจากผู้ดูแลที่ใช้ความรุนแรง ซึ่งต้องมีการหาทางเลือกอื่นในการเลี้ยงดูทดแทนสำหรับเด็กทุกคนที่ไม่มีผู้เลี้ยงดู โดยควรเริ่มวางแผนตั้งแต่ได้รับทราบว่าผู้ดูแลเด็กมีอาการป่วย (ก่อนที่จะต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือเสียชีวิต)

นอกจากนี้ เด็กอาจต้องการบริการเลี้ยงดูทดแทนในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับโควิด-19 ด้วยเช่นกัน ซึ่งในกรณีที่ผู้ดูแลยังมีชีวิตอยู่ และไม่ได้ถูกกักตัวหรือต้องเข้ารับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล การตัดสินใจที่จะแยกเด็กออกจากครอบครัว ต้องดำเนินการโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. คุ้มครองเด็ก พ.ศ. 2546 หรือนักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ โดยจัดให้มีการปรึกษาร่วมกับทีมสหวิชาชีพและบุคคลแวดล้อมเด็ก

บ้านพักเด็กและครอบครัว / กรมกิจการเด็กและเยาวชน ควรร่วมกับเครือข่ายเพื่อ

- ก. จัดทำรายชื่อพร้อมข้อมูลการติดต่อที่เป็นปัจจุบันของหน่วยงานที่จัดบริการเลี้ยงดูทดแทนสำหรับเด็ก รวมถึงศูนย์พักพิงชั่วคราว บ้านพักฉุกเฉิน ครอบครัวอุปถัมภ์ที่ผ่านการอบรม และพร้อมที่จะรับเลี้ยงดูเด็ก และสถานดูแลเด็ก
- ข. เพื่อให้สามารถจัดบริการที่เพียงพอต่อความต้องการและเกิดความครอบคลุมของพื้นที่ อาจต้องพิจารณาขยายเครือข่าย โดยรวบรวมหน่วยงานที่เป็นทางเลือกในการจัดบริการที่เชื่อถือได้ เพื่อทำการคัดกรอง และอบรมเตรียมความพร้อม ก่อนเริ่มใช้บริการเหล่านั้น
- ค. วางแผนและเตรียมบริการเลี้ยงดูทดแทนที่สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติด้านการเลี้ยงดูทดแทนของสหประชาชาติ (ภาคผนวก 4) โดยเตรียมทางเลือกต่าง ๆ ให้พร้อม โดยเฉพาะการเลี้ยงดูในรูปแบบครอบครัว
- ง. ร่วมมือกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขและศูนย์ที่ใช้กักตัวผู้มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโควิด-19 เพื่อจัดให้มีบริการสำหรับเด็ก โดยเฉพาะเด็กที่มีความเสี่ยงถูกแยกจากครอบครัว ซึ่งรวมถึงบริการด้านสังคมสงเคราะห์ และการจัดการรายกรณี รวมถึงการดูแลด้านจิตสังคม และการจัดบริการเลี้ยงดูทดแทนในกรณีที่มีความจำเป็น
- จ. จัดทำแผนการดูแลเด็ก รวมถึงการติดตามการดำเนินงานตามแผน (ทั้งในรูปแบบของการพบปะตัวบุคคล หรือการติดตามระยะไกล ขึ้นอยู่กับความจำเป็น)
- ฉ. จัดให้ครอบครัวที่รับอุปถัมภ์เด็ก หรือผู้ดูแลเด็กในสถานดูแล (เช่น ศูนย์หรือบ้านพักพิง อาคารสำหรับการกักตัว) ได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิคและทักษะในการดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง

¹ เด็กที่ถูกแยกจากผู้ดูแลหลัก ได้แก่ เด็กที่ต้องแยกจากผู้ปกครองหรือถูกแยกจากผู้ดูแลตามกฎหมายหรือผู้ดูแลหลักตามประเพณีซึ่งไม่ใช่ญาติ ดังนั้น กรณีนี้อาจรวมถึงเด็กที่อยู่กับสมาชิกครอบครัวที่เป็นผู้ใหญ่คนอื่น

เด็กที่ไม่มีผู้ดูแล ได้แก่ เด็กที่ต้องแยกจากผู้ปกครองและญาติคนอื่น และไม่มีผู้ใหญ่หรือผู้ดูแลทางกฎหมายและประเพณีเป็นผู้ดูแลหรือรับผิดชอบ

ข. กรณีที่ผู้ปกครองของเด็กต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนื่องจากโควิด-19 เด็กจะต้องถูกกักตัว ซึ่งจะต้องพิจารณาว่า เด็กมีญาติหรือสมาชิกครอบครัวคนอื่นที่จะดูแลเด็กในช่วงเวลานั้นได้หรือไม่ โดยจัดให้มีนักสังคมสงเคราะห์คอยติดตามความเป็นอยู่ของเด็กและให้การช่วยเหลือในกรณีจำเป็น

ซ. ในการส่งต่อเด็กเพื่อไปรับบริการ :

- การจัดบริการเลี้ยงดูทดแทนสำหรับเด็ก จะต้องคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของเด็ก การละเว้นไม่กระทำ ทำให้เกิดอันตรายและสถานการณ์ของการระบาด เพื่อการพิจารณาอย่างรอบด้านถึงความต้องการด้านสุขภาพและด้านการคุ้มครองของตัวเด็กและครอบครัว ความปลอดภัยของหน่วยงานที่จะรับเด็กเข้าไปดูแล รวมถึงความปลอดภัยของเด็กและครอบครัวอื่น ๆ ที่ตัวเด็กอาจมีปฏิสัมพันธ์ด้วย หากมีสมาชิกในครอบครัวของเด็กติดเชื้อโควิด-19 หรือสงสัยว่าจะติดเชื้อโควิด-19 จะต้องส่งตัวเด็กไปพบเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ก่อนส่งเด็กเข้ารับบริการเลี้ยงดูทดแทนชั่วคราวใด ๆ เนื่องจากเด็กอาจต้องถูกกักตัว พึงระลึกว่า ผู้ติดเชื้ออาจไม่แสดงอาการใด ๆ ดังนั้น จึงต้องมีการประเมินอย่างรอบคอบ สำหรับทุกกรณีที่ถูส่งเข้ารับบริการโดยบ้านพักเด็กและครอบครัวระหว่างช่วงเวลานี้ โดยต้องพิจารณาถึงประวัติทางสุขภาพ และสถานการณ์ของเด็ก หากมีข้อสงสัยให้ปรึกษาเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
- หากเป็นไปได้จะต้องให้ความสำคัญกับการเลี้ยงดูทดแทนในรูปแบบครอบครัว เช่น ครอบครัวเครือญาติ ครอบครัวอุปถัมภ์ หากไม่สามารถดำเนินการได้ อาจต้องพิจารณาส่งเด็กเข้าสถานดูแล โดยพิจารณาสถานดูแลที่เป็นกลุ่มบ้านขนาดเล็กก่อน ทั้งนี้ต้องมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ดูแลเกี่ยวกับโควิด-19 การป้องกันการติดเชื้อ และการดูแลช่วยเหลือเด็ก
- จัดให้มีการตรวจเชื้อสำหรับเด็กที่ไม่มีผู้ดูแล เนื่องจากผู้ปกครองต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยโควิด-19 หากพบว่าผลตรวจเป็นลบ ให้จัดบริการเลี้ยงดูทดแทนกับครอบครัวเครือญาติในกรณีที่ไปไม่ได้ หากพบว่าผลตรวจเป็นบวก ให้ดำเนินการดูแลรักษาตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข
- สำหรับเด็กที่ถูกแยกตัวจากผู้ดูแล จะต้องจัดให้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้ดูแลอย่างสม่ำเสมอ
- ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำระบบลงทะเบียนเด็กที่เข้ารับบริการเลี้ยงดูทดแทน เพื่อป้องกันการพาดจากในระยะยาว และเพื่ออำนวยความสะดวกในการส่งเด็กกลับคืนสู่ครอบครัว
- วางแผนเพื่อส่งเด็กกลับคืนสู่ครอบครัวในทันทีที่สถานการณ์มีความปลอดภัยเพียงพอ (ปลอดภัยโรค) กรณีที่ต้องมีการติดตามครอบครัวผ่านทางโทรศัพท์หรือเครือข่ายในชุมชน ควรต้องดำเนินการโดยทันที

องค์กรภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ควรจะ :

- ก. ทำงานร่วมกับบ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อยืนยันจำนวนครอบครัวอุปถัมภ์ที่พร้อมรับเด็ก รวมทั้งขั้นตอนสำหรับบ้านพักเด็กและครอบครัวในการส่งต่อเด็กเข้ารับบริการ

- ข. ฝึกอบรมและให้ความรู้กับครอบครัวที่สนใจรับเด็กไปอุปถัมภ์ จัดทำข้อมูลว่าครอบครัวใดที่พร้อมให้การดูแลเด็ก พร้อมจัดหาอุปกรณ์เพื่อดูแลความปลอดภัย (จากการติดต่อ) สำหรับผู้อุปถัมภ์และเด็ก
- ค. องค์กรภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่ไม่มีบริการครอบครัวอุปถัมภ์ ให้ส่งต่อเด็กที่ถูกแยกตัวหรือไม่มีผู้ดูแลมาที่บ้านพักเด็กและครอบครัว เพื่อประสานหาการเลี้ยงดูทดแทนที่เหมาะสมและเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติด้านการเลี้ยงดูทดแทนของสหประชาชาติ

หมายเหตุ:

บ้านพักเด็กและครอบครัว กรมกิจการเด็กและเยาวชน รวมถึงเครือข่ายองค์กรภาคประชาสังคม และองค์กรพัฒนาเอกชน จะต้องเก็บรักษาความลับของข้อมูลเหล่านี้ :

- ข้อมูลอัตลักษณ์ของเด็ก : ชื่อ อายุ และเพศ (สำเนาสูติบัตร ทะเบียนบ้าน)
- ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่เด็กอาศัยอยู่ด้วย รวมถึงที่อยู่ (ชื่อ เพศ และข้อมูลการติดต่อ)
- ชื่อและข้อมูลการติดต่อ (รวมถึงที่อยู่) ของผู้ใหญ่ที่มากับเด็ก
- ชื่อและข้อมูลการติดต่อของเจ้าหน้าที่องค์กรภาคประชาสังคมหรือองค์กรพัฒนาเอกชนที่ได้รับข้อมูลจากเด็ก

ภาคผนวก



ภาคผนวก 1 : คำแนะนำในการปฏิบัติงาน

ก. คำแนะนำในการให้การปรึกษาแก่ผู้ดูแลและผู้ใหญ่ในครอบครัว เพื่อช่วยเหลือและสนับสนุนด้านจิตสังคมแก่เด็ก

ปฏิกิริยาและพฤติกรรมทั่วไปที่พบในเด็กที่เผชิญกับความเจ็บป่วยและความเครียด ได้แก่ :

● มีพฤติกรรมกินและการนอนเปลี่ยนไป เช่น กินและหลับยากขึ้น ● ผื่นร่าย ● ปัสสาวะรดที่นอน ● เก็บตัว ● ก้าวร้าว ● ปวดท้องหรือปวดหัว ● หวาดกลัว ● ไม่กล้าอยู่คนเดียว ● มีพฤติกรรมถดถอย ● กังวลว่าจะถูกแยกหรือพลัดพราก ● มีพฤติกรรมพึ่งพาหรือติดผู้ดูแล ● กลัวสิ่งต่างๆ เพิ่มขึ้น (เช่น กลัวความมืด) ● สนใจที่จะเล่นหรือเข้าร่วมกิจกรรม สันทนาการน้อยลง ● มีอาการเศร้า ร้องไห้บ่อยครั้งหรือร้องไห้โดยไม่มีสาเหตุ	จำไว้ว่า ปฏิกิริยาจากความเครียดของเด็ก เป็นการตอบสนองตามปกติต่อสถานการณ์ที่ไม่ปกติ อธิบายสิ่งเหล่านี้ให้เด็กฟัง หากเขาไม่เข้าใจพฤติกรรมของตัวเองหรือไม่สามารถจัดการได้ การช่วยเหลือเด็ก เด็กต้องการกิจวัตร หรือความปกติ ได้เล่นและสนุกเท่าที่จะทำได้ และได้รับโอกาสในการฟื้นฟูความรู้สึกไว้วางใจและปลอดภัย ซึ่งผู้ดูแลมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งและต้องระวังไม่ให้เด็กต้องร่วมรับผิดชอบหรือมีบทบาทเหมือนเป็นผู้ใหญ่
--	--

คำแนะนำ - จะช่วยเหลือเด็กที่กำลังเผชิญช่วงเวลาที่ยากลำบากของชีวิตได้อย่างไร :

1. รับฟังเมื่อเด็กพูดหรือสะท้อนเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น แม้ว่าจะสร้างความเจ็บปวด โดยตระหนักถึงความเครียดและความหวาดกลัวของเด็ก บอกให้เด็กรู้ว่าการรู้สึกเศร้าไม่ใช่สิ่งผิดปกติ และพวกเขาสามารถพูดถึงมันได้ หากว่าเด็กต้องการ
2. ใช้เวลาในการปลอบโยนและให้ความรักแก่เด็ก แม้ว่าคุณอาจจะกำลังยุ่งอยู่กับการดูแลความต้องการด้านอื่น ๆ ของเด็ก หากว่าในครอบครัวมีเด็กหลายคน ควรมีการใช้เวลาและความใส่ใจกับเด็กเป็นรายคน
3. สร้างความเชื่อมั่นว่าพวกเขาจะปลอดภัย อธิบายหรือพูดด้วยถ้อยคำเรียบง่ายว่าเกิดอะไรขึ้น ไม่ปล่อยให้เด็กอยู่ลำพังหรืออยู่กับผู้อื่นเป็นเวลานาน โดยบอกให้เด็กรู้ว่า คุณจะกลับโดยเร็ว และจะมีคนอื่นดูแลพวกเขาในช่วงเวลาที่คุณไม่อยู่
4. ใช้เทคนิคง่าย ๆ ในการปลอบโยนและทำให้เด็กสงบลง เช่น กอด เล่นนิทาน ร้องเพลงให้ฟัง หรือเล่นเกมง่าย ๆ
5. ชื่นชมเด็กบ่อย ๆ ในจุดแข็งของพวกเขา เช่น ในการแสดงความกล้าหาญ ความเห็นอกเห็นใจ และการช่วยเหลือคนอื่น
6. สนับสนุนให้เด็กช่วยกิจกรรมที่คุณทำอยู่ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของเด็ก
7. มีความละเอียดอ่อนและใส่ใจเด็ก กอดพวกเขาและบอกพวกเขาบ่อยครั้งว่า คุณรักเขา และภูมิใจในตัวเขา ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเชิงบวกและทำให้รู้สึกปลอดภัย
8. ก่อนเด็กเข้านอน ให้ความอบอุ่นและปลอบโยนพวกเขาเท่าที่จะทำได้ ด้วยการร้องเพลงกล่อมหรือเล่นนิทานโดยทำให้เป็นกิจวัตรตามโอกาสและสถานการณ์เอื้ออำนวย
9. สนับสนุนให้เด็กได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของครอบครัว รวมถึงร่วมให้ความเห็นในประเด็นต่าง ๆ
10. ไม่โกรธ หากเด็กแสดงความก้าวร้าว หรือติดคุณมากเกินไป หรือปัสสาวะรดที่นอน แม้ว่าเขาจะเป็นเด็กโตแล้วก็ตาม เพราะอาจเป็นสัญญาณเตือนว่าเด็กกำลังอยู่ในความเครียด ใช้ความอดทนและช่วยให้เด็กปรับตัวและค้นหาว่าอะไรที่รบกวนจิตใจเขาอยู่
11. ไม่บังคับหรือกดดันให้เด็กพูดถึงความรู้สึกของพวกเขา แต่บอกให้เด็กรู้ว่า คุณพร้อมที่จะรับฟังทุกเมื่อ หากเด็กยังไม่ต้องการพูด คุณอาจหาวิธีการอื่นเพื่อให้เด็กได้แสดงความรู้สึก เช่น วาดภาพหรือเล่น
12. เมื่อเด็กเล่าความรู้สึก ให้ใส่ใจและรับฟังสิ่งที่พวกเขาพูด ปล่อยให้พวกเขาอธิบายถึงความกังวลและความกลัว เคารพและให้เกียรติในสิ่งที่เด็กทุกคนพูด

เด็กต้องการจะทราบ...

1. เด็กและวัยรุ่นต้องการรู้ว่าเกิดอะไรขึ้นตามที่วัยของเขาจะสามารถรับรู้ได้ ผู้ดูแลจะต้องกระตุ้นให้เด็กถามคำถามและใช้คำถามของพวกเขาเป็นแนวทางในการพูดคุย

2. แม้ว่าการพูดคุยจะมีความสำคัญมาก แต่เด็กไม่ควรได้รับข้อมูลมากเกินไป รวมทั้งสิ่งที่พวกเขาไม่ได้ถาม ความซื่อสัตย์สำคัญอย่างยิ่งโดยจะต้องใช้ถ้อยคำที่เด็กเข้าใจได้ง่าย อธิบายอย่างชัดเจนว่าสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ใช่ความผิดของพวกเขา หลีกเลี่ยงไม่ให้เด็กได้ยิน “การสนทนาของผู้ใหญ่” เกี่ยวกับสิ่งที่น่าหวาดกลัวและไม่อนุญาตให้เด็กดูข่าวร้ายหรือการเล่าข่าวร้ายทางโทรทัศน์
3. ช่วยให้เด็กทำความเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้นในชุมชนและในครอบครัว ให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตรงไปตรงมาเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และอธิบายว่าทำไมเด็กจึงอยู่ภายใต้สถานการณ์นี้ (เช่น เหตุผลในการอาศัยในพื้นที่จำกัดเป็นเวลานานในการถูกกักตัว หรือสาเหตุที่ไม่ได้ไปโรงเรียน หรือไม่ได้เจอเพื่อน เป็นต้น) ใช้ถ้อยคำเรียบง่ายและข้อความเชิงบวก (ตัวอย่างเช่น “หนูต้องอยู่ที่บ้าน/โรงพยาบาลเนื่องจากเป็นที่ปลอดภัยสำหรับหนู แม้มันอาจจะไม่สบายนักและน่าเบื่ออีกด้วย” “ฉันรู้ว่าหนูคิดถึงโรงเรียนและอยากเจอเพื่อนมาก แต่อย่าห่วงไปเลยนะ พวกเราอยู่ด้วยกันและหนูยังสามารถติดต่อกับเพื่อน ๆ จากที่นี่ได้ เราจะอยู่ที่นี้แค่ชั่วคราวเท่านั้น และเมื่อทุกสิ่งดีขึ้น เราจะได้กลับไปใช้ชีวิตแบบปกติอีกครั้ง”)

ขอความช่วยเหลือ...

หากเด็กรู้สึกวิตกกังวล อยากทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่นติดต่อ

สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323

ปรึกษาออนไลน์ที่ www.lovecarestation.com

ข. คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นักสังคมสงเคราะห์ในการสนับสนุนด้านจิตสังคมและความเป็นอยู่ระหว่างการถูกกักตัว และการเข้ารับการรักษาพยาบาล

การแยกตัว

เด็ก	ผู้ปกครอง
รู้สึกโดดเดี่ยวและหวาดกลัว (เช่น หวาดกลัวอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคลที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสวมใส่) และอาจรู้สึกเบื่อหน่าย	- รู้สึกผิด กังวล - มีความกดดันเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากต้องการพบลูก ๆ ของตน

การแยกตัวที่ยืดเยื้อยาวนานอาจส่งผลกระทบต่อพัฒนาการของเด็ก

เด็กจะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ดีกว่า หากผู้ใหญ่ที่อยู่กับเขามีอารมณ์มั่นคง สงบ และน่าไว้วางใจ เด็กอาจมีพฤติกรรมต่อไปนี้ ซึ่งเป็นผลมาจากความตึงเครียด

- เด็กเล็กอาจกลับไปมีพฤติกรรมถดถอย (เช่น ปัสสาวะรดที่นอนหรือดูดนิ้ว) ติดผู้ดูแล และลดการเล่นลงหรือมีพฤติกรรมเล่นซ้ำ ๆ ที่สะท้อนจากความเครียด
- เด็กวัยรุ่นอาจเชื่อว่าตนเป็นผู้ทำให้เกิดเรื่องแย่ ๆ นี้ขึ้น เกิดความกลัวใหม่ ๆ ปลีกตัวออกจากคนอื่น รู้สึกโดดเดี่ยว หรือวุ่นวายกับการปกป้อง หรือช่วยผู้อื่นที่กำลังเดือดร้อน
- วัยรุ่นอาจ “ไม่รู้สึกละไร” “รู้สึกแตกต่าง” หรือโดดเดี่ยวจากเพื่อนฝูง หรือแสดงพฤติกรรมเสี่ยง และมีทัศนคติในแง่ลบ

ครอบครัวและผู้ดูแลเป็นทรัพยากรสำคัญในการคุ้มครองและดูแลด้านอารมณ์สำหรับเด็ก

ความเจ็บปวด เด็กแสดงความรู้สึกเจ็บปวดออกมาต่างกันและสื่อสารไม่ได้ชัดเจนเหมือนผู้ใหญ่ ● พวกเขาอาจเก็บตัวมากขึ้น ● ร้องไห้และหงุดหงิดโมโห ซึ่งเป็นสัญญาณของความเจ็บปวด ● เด็กอาจรู้สึกโศกเศร้าและเครียด ซึ่งอาจปรากฏเป็นอาการปวดท้องหรืออาการอื่น ๆ บทบาทของครอบครัวและผู้ดูแล ● สนับสนุนให้ทำกิจกรรม เช่น เล่นเกม วาดภาพ ● พูดคุยกับพวกเขา ● ปลอบโยนเมื่อพวกเขารู้สึกแย่ ● ชมเชยและให้กำลังใจ ● กอด (โดยเฉพาะเด็กเล็กๆ) ● ช่วยให้เด็กนอนหลับ อยู่เป็นเพื่อนในยามค่ำคืน ● ปลอบโยนและช่วยเบี่ยงเบนความสนใจ ขณะที่เด็กกำลังได้รับการรักษาพยาบาล	การอยู่เป็นเพื่อนและดูแล เด็กต้องการรู้ว่า มีคนดูแลและให้ความช่วยเหลือพวกเขา มิฉะนั้น พวกเขาจะรู้สึกหวาดกลัว ซึ่งความรู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยเหล่านี้ จะส่งผลให้เกิดความเครียดหลายรูปแบบ ซึ่งคุณสามารถปลอบโยนเด็ก เพื่อให้เด็กรู้ว่าพวกเขาไม่ได้อยู่ลำพัง ซึ่งรวมถึง : ขอความช่วยเหลือ... หากเด็กรู้สึกวิตกกังวล อยากทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่น ติดต่อ สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323 ปรึกษาออนไลน์ที่ www.lovecarestation.com
--	--

ค. คำแนะนำสำหรับผู้ปกครอง ผู้ดูแล ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เจ้าหน้าที่สังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครหมู่บ้านที่ทำงานรับมือกับโควิด-19 ว่าด้วยการดูแลเด็กและวัยรุ่นที่เผชิญความสูญเสีย และการพลัดพราก

ประสบการณ์ร่วมของผู้ที่ได้รับผลกระทบจากโควิด-19 คือ ความสูญเสีย

- แม้ไม่มีใครในครอบครัวเสียชีวิต แต่ครอบครัวก็สูญเสียบางสิ่งบางอย่างไป
- ผลกระทบจากความสูญเสียใหญ่หลวงกว่าที่คาดคิด
- การทำความเข้าใจว่า ผู้ใหญ่และเด็กมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อความสูญเสียอย่างไร จะแยกระหว่างปฏิกิริยาโศกเศร้าเสียใจที่เป็นปกติและไม่ปกติอย่างไร จะให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมในภาวะเช่นนี้อย่างไรมีความสำคัญอย่างยิ่ง

เมื่อเด็กร้องไห้ :

1. ไม่เบี่ยงเบนความสนใจไปยังกิจกรรมอื่นเพื่อให้เด็กหยุดร้อง
2. ให้พวกเขาได้ร้องไห้ออกมา
3. เจียบและกอดเพื่อปลอบพวกเขา หากมีความจำเป็นหรือมีความเหมาะสมตามวัฒนธรรม
4. จากนั้น เมื่อเด็กสงบ ให้เด็กค่อย ๆ เล่าถึงสาเหตุที่ร้องไห้

การรับมือกับปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมที่ยากลำบาก :

บางครั้งเด็กมีอารมณ์ความรู้สึก (ทั้งโกรธหรือเศร้า) หรือร้องไห้โดยไม่สามารถควบคุมได้

- โอบกอดเด็กไว้ (หากมีความเหมาะสมตามวัฒนธรรม) โดยไม่พูดหรือทำอะไรจนกว่าเด็กจะสงบลง
- ไม่ต้องพยายามสร้างบทสนทนาหรือพูดคุยในขณะนั้น

การช่วยให้เด็กได้แสดงความโศกเศร้าเสียใจออกมา :

- ให้เด็กได้แสดงความโศกเศร้าเสียใจเกี่ยวกับบุคคลที่เขาพลัดพรากหรือสูญเสีย
- หากเป็นความต้องการของเด็ก ช่วยให้พวกเขาได้พูดถึงบุคคลนั้น เช่น อาจจะเป็นการบรรยายลักษณะของผู้นั้น หน้าตา รูปร่าง สิ่งที่ผู้นั้นชอบทำ ช่วงเวลาที่บุคคลนั้นอยู่กับเด็ก กิจกรรมที่พวกเขาทำด้วยกัน เป็นต้น
- ใช้ของเล่นและวิธีการแบบสร้างสรรค์ในการสื่อสารโดยเฉพาะกับเด็กเล็ก

การพูดถึงกับเด็กเกี่ยวกับ “ความตาย” :

- จะต้องพูดความจริงเกี่ยวกับความตาย
 - หากเด็กได้รับข้อมูลว่า บุคคลที่เสียชีวิตนั้นจะฟื้นกลับมาอีกครั้ง หรือเป็นการจากไปเพียงชั่วคราว เด็กจะยังคงมีความหวังกับสิ่งที่ไม่เป็นจริง
 - เมื่อเด็กค้นพบความจริงหลังจากนั้น เขาจะสูญเสียความไว้วางใจในตัวตนและสมาชิกครอบครัวคนอื่น

- สนับสนุนและกระตุ้นให้เด็กวาดภาพในฐานะเครื่องมือของการแสดงความรู้สึก
- หากเด็กสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ไม่ควรพูดว่า “อย่างน้อยที่สุด คุณ...ก็ยังมีชีวิตอยู่ และอยู่เคียงข้างหนูเสมอ” เนื่องจากไม่มีบุคคลใดจะทดแทนกันได้

ผู้ปกครองที่สูญเสียบุตรหลาน :

- เมื่อครอบครัวโศกเศร้าเสียใจจากการเสียชีวิตของบุตรหลานหรือจากกรณีอื่น ๆ อย่าผลักภาระการปลอบใจพ่อแม่ผู้ปกครองให้กับเด็กคนอื่นที่ยังมีชีวิตอยู่
- ตัวเด็กเองก็ต้องมีการจัดการกับประสบการณ์การสูญเสียของตนเช่นกัน และไม่สามารถคาดหวังให้พวกเขาช่วยเหลือผู้ปกครองหรือพ่อแม่ในช่วงเวลาที่ยากลำบากนี้
- การผลักภาระให้เด็กอาจนำไปสู่การสร้างความรู้สึกลดใจให้แก่เด็กเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะขัดขวางการฟื้นฟูจิตใจในครอบครัว

คำแนะนำทั่วไป :

- เด็กแต่ละคนมีรูปแบบการเผชิญปัญหาที่ต่างกัน ดังนั้นเราจึงต้องทำความเข้าใจปัญหาของเด็กเป็นรายบุคคลก่อน
- ขณะที่พิจารณาภาพรวมของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น จะต้องไม่ลืมความจริงที่ว่า ปัญหาหรือสถานการณ์ของเด็กมีความเฉพาะต่างกันไปในเด็กแต่ละคน
- ไม่ด่วนสรุปในลักษณะที่ว่าเด็กคนอื่นต่างเผชิญสถานการณ์โศกเศร้าหรือเจ็บปวดคล้ายกัน ดังนั้น ประสบการณ์ร่วมเหล่านี้จะช่วยบรรเทาอารมณ์โศกเศร้าของเด็กลงได้
- เพื่อนของเด็กอาจจะช่วยได้ เนื่องจากเด็ก ๆ สามารถสื่อสารกันเองได้ดีกว่าและอาจจะเปิดเผยหรือแสดงออกมากกว่าในกลุ่มเพื่อน
- ไม่ให้คำสัญญาใด ๆ กับเด็กที่ไม่สามารถปฏิบัติได้จริง
- การให้รางวัลหรือข้าวของเป็นเพียงการปลอบโยนระยะสั้น และไม่สามารถชดเชยเยียวยาความรู้สึกสูญเสียหรือเจ็บปวดได้
- ให้ข้อมูล สื่อสารแลกเปลี่ยน และแก้ปัญหาร่วมกับเด็ก ไม่ตัดสินใจแทนเด็ก
- หลีกเลี่ยงการทำให้เด็กหงุดหงิดหรือโกรธ เพียงตระหนักถึงสภาพทางอารมณ์ของเด็ก
- จะต้องไม่อ้างอิงถึงหรือพูดถึงเด็กในฐานะที่เป็น “เด็กที่พ่อเสียชีวิตหรือแม่เสียชีวิต...” เนื่องจากสิ่งเหล่านี้จะกลายเป็นอัตลักษณ์ติดตัวเด็ก แทนที่จะเป็นการจดจำหรืออ้างอิงถึงอัตลักษณ์ของตัวเอง ซึ่งการอ้างอิงที่ไม่เหมาะสมจะขัดขวางการฟื้นฟูจิตใจเด็กเช่นกัน
- การโอบกอดและสัมผัสช่วยปลอบโยนเด็กได้ อย่างไรก็ตาม จะต้องปฏิบัติด้วยความระมัดระวัง และพิจารณาความเหมาะสมทางวัฒนธรรม

เมื่อไหร่ที่จะต้องดำเนินการส่งต่อ?

ในกรณีที่เด็กและวัยรุ่น :

- ยังคงแสดงออกและมีปฏิกิริยาทางอารมณ์อย่างเฉียบพลัน ต่อเนื่องและหนักหน่วง
- มีปฏิกิริยาทางร่างกายแบบต่าง ๆ
- ยังคงมีความคิดและเห็นภาพเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง
- เก็บตัว และไม่สามารถทำกิจกรรมประจำวันได้
- ละเลยหรือไม่สามารถปรับตัวกับเวลาและสถานที่ได้
- ไม่สามารถจดจำสิ่งที่เกิดขึ้นในช่วง 24 ชั่วโมงที่ผ่านมาได้
- ก้าวร้าวและใช้ความรุนแรง
- พยายามฆ่าตัวตายหรือทำร้ายตัวเอง
- ใช้แอลกอฮอล์และยาเสพติด

ขอความช่วยเหลือ...

หากเด็กรู้สึกวิตกกังวล อยากทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่นติดต่อ

- สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323
- บริการออนไลน์ที่ www.lovecarestation.com

ง. คำแนะนำแก่ผู้ปกครองและผู้ดูแลในการดูแลตัวเอง

หากคุณรู้สึก:	หากคุณกำลัง:
● เหนื่อย ● เครียด ● ภาระงานรวบ ● โกรธ ● สับสน ● โมโหง่าย ● มีความอดทนต่ำกับบุตรหลาน ● สับสน ● มึนงง ● โศกเศร้า ● กังวล ● รู้สึกไร้พลัง ● รู้สึกผิด ● รู้สึกยากที่จะรับมือ	● หลับยาก (เช่น ไม่รู้สึกริกลอยนอนหลับไม่ลึก) ● เปื่ออาหาร ● ไม่สามารถทำงานบ้านหรืองานประจำวันได้ ● ไม่สามารถดูแลตัวเองหรือบุตรหลานได้ ● ไม่มีแรงจูงใจ ● รู้สึกโดดเดี่ยว ● ปวดหัว ปวดเมื่อยร่างกายเป็นเวลานาน (เช่น ปวดต้นคอ) ● ไม่มีเรี่ยวแรง ● ไม่มีสมาธิ

พึงระลึกว่า :

- สิ่งเหล่านี้เป็นปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมปกติที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาตึงเครียดหรือท้าทายเช่นที่คุณกำลังเผชิญอยู่ (อาจเป็นไปได้ว่า คุณกำลังวิตกกังวลเกี่ยวกับบุตรหลานและสมาชิกในครอบครัวที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์นี้) หากคุณดูแลตัวเองให้ดียิ่งขึ้น คุณจะสามารดูแลบุตรหลานและสมาชิกครอบครัวให้ดียิ่งขึ้นด้วย
- หากคุณมีทัศนคติที่ดีในการรักและดูแลตัวเอง คุณจะสามารให้ความรักและดูแลเอาใจใส่บุตรหลานอย่างที่เขาต้องการจากคุณได้

คำแนะนำเพื่อช่วยให้รู้สึกดีขึ้น :

1. ให้เวลาตัวเองได้พักผ่อนและเยียวยา ทำความเข้าใจตัวเอง

ส่วนใหญ่แล้ว พ่อแม่ผู้ปกครองจะให้ความสำคัญกับการดูแลครอบครัว ซึ่งทำให้ไม่ได้ใช้เวลาในการดูแลตัวเอง ดังนั้น ควรใช้เวลาและพื้นที่แก่ตัวเองในการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้น อดทนกับสภาพอารมณ์ของตัวเอง เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปกติที่คุณจะพบกับความผันผวนทางอารมณ์ในช่วงเวลาของความทุกข์ยากนี้

2. ดำเนินกิจวัตรประจำวันตามปกติในการรับประทานอาหาร นอน ออกกำลังกายและพักผ่อน
การดำเนินกิจวัตรประจำวันตามปกติช่วยให้ทั้งผู้ปกครองและบุตรหลานได้ฟื้นฟูระดับสภาวะปกติในช่วงสถานการณ์ท้าทาย ซึ่งรวมถึงการกักตัว การแยกตัวและการจำกัดพื้นที่ในบ้าน
3. เพื่อให้สามารถดูแลตัวเองได้มากยิ่งขึ้น ควรทำสิ่งที่จะช่วยให้คุณมีสุขภาพดียิ่งขึ้น เช่น รับประทานอาหารมีประโยชน์ ดื่มน้ำให้เพียงพอ หาเวลาออกกำลังกายในแต่ละวัน ทำสมาธิ ผ่อนคลาย และพักผ่อนให้เพียงพอ
ผู้ที่สามารถรักษาพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสุขภาพได้ มีแนวโน้มที่จะควบคุมชีวิตของตัวเองได้มากกว่า และฟื้นตัวจากความสูญเสียได้ดีกว่า หลีกเลี่ยงการใช้ยาเสพติดและแอลกอฮอล์
4. ติดต่อสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ อันเป็นที่รัก ญาติมิตร สมาชิกครอบครัว เพื่อน แม้จะอยู่ในช่วงแยกตัว กักตัวหรือต้องจำกัดบริเวณอยู่แต่ในบ้านก็ตาม
ใช้เวลากับผู้ใหญ่คนอื่น ๆ ซึ่งเข้าใจว่าคุณกำลังเผชิญกับอะไร ขณะเดียวกัน การขอความช่วยเหลือจากบุคคลเหล่านี้เป็นความคิดที่ดี ฟังระลึกว่า หากผู้คนเหล่านั้นมีประสบการณ์ เช่นเดียวกัน จะช่วยให้คุณผ่านพ้นไปได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งคุณอาจจะติดต่อหรือโทรศัพท์หาพวกเขา
5. วางแผนเกี่ยวกับการพักผ่อน เวลาสันทนาการกับครอบครัวที่เด็กและสมาชิกครอบครัวสามารถเข้าร่วมได้ (เช่น การออกกำลังกายง่าย ๆ กิจกรรมสนุก ๆ เกมที่ต้องเล่นหลายคน การเล่นเกม การอ่านหนังสือด้วยกัน เต้นรำ ร้องเพลง ดูหนัง เป็นต้น)
6. หลีกเลี่ยงการตัดสินใจเรื่องสำคัญของชีวิตขณะที่ยังคงมีความเครียดและสับสน

ขอความช่วยเหลือ...

หากเด็กรู้สึกวิตกกังวล อยากทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่นติดต่อ

- สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323
- บริการออนไลน์ที่ www.lovecarestation.com

พึงระลึกว่าคุณจะไม่สามารถ
ช่วยเหลือครอบครัวของคุณได้ หากว่า
คุณยังคงมีปัญหากับการรับมือสถานการณ์
และไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้

ภาคผนวก 2 บริการด้านสุขภาพจิตและจิตสังคมที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง



6 วิธีเพื่อช่วยผ่อนคลายจิตใจช่วง COVID-19





เข้าใจความกังวล

ความกังวลทำให้เราปลอดภัย แต่หากจิตตกจนเกินไป ควรปรึกษาผู้ใหญ่ และเลือกรับข่าวสารอย่างพอเหมาะ



ใช้เวลากับตัวเอง

ตั้งใจว่าจะทำ แต่ไม่มีเวลาสักที จะฝึกกีฬา หรือหัดเล่นดนตรี ตอนนี้เป็นจังหวะดีที่จะเริ่ม



โฟกัสสิ่งที่ควบคุมได้

ทำกิจกรรมต่างๆ ภายในบ้าน อ่านหนังสือ ดูซีรีส์ ออกกำลังกาย อะไรก็ได้ที่ทำแล้วดีต่อใจ



โอบกอดความรู้สึก

สังเกตความเศร้าที่มี แต่หากจัดการเองไม่ไหว ให้ขอความช่วยเหลือจากคนในครอบครัว



เพื่อนคนเดิม เพิ่มเติมคือโซเชียล

ใช้โซเชียลคุยกับเพื่อนให้หายคิดถึง แล้วอย่าลืม แบ่งเวลาไปทำกิจกรรมสร้างสรรค์อื่นๆ ด้วย



ส่งต่อความรัก

ช่วยกันคิดสติกเกอร์โพสต์ หรือแชร์อะไรที่อาจจะกวนจิตใจผู้อื่น

หากรู้สึกวิตกกังวล รู้สึกอยากทำร้ายตัวเองหรือผู้อื่น ติดต่อ

สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323 | ปรึกษาออนไลน์ที่ www.lovecarestation.com



ข้อมูลเพิ่มเติม
www.unicef.org/thailand/th/coronavirus/covid-19



unicef
for every child

ภาคผนวก 3 ช่องทางการแจ้งเหตุเพื่อรับบริการคุ้มครองเด็ก

ขอความช่วยเหลือทันที เมื่อรู้สึกไม่ปลอดภัย

หากถูกทำร้าย รังแก ข่มขู่คุกคาม หรือถูกสัมผัสในแบบที่ทำให้รู้สึกไม่ปลอดภัย
ไม่ว่าจะจากคนแปลกหน้า เพื่อน หรือคนในครอบครัวก็ตาม



บอกเรื่องนี้กับคน
หรือหน่วยงานที่ไว้ใจ



จำไว้ว่าเราไม่ใช่ต้นเหตุของ
ความรุนแรงต่างๆ ที่เกิดขึ้น



1300

อย่าลังเลที่จะขอ
ความช่วยเหลือ

หากเหตุการณ์เหล่านี้ เกิดขึ้นกับเพื่อนหรือคนที่เรารู้จัก จะช่วยเหลือได้อย่างไรบ้าง?



ช่วยให้เพื่อนเข้าถึง
และได้รับบริการที่จำเป็น



แนะนำให้เพื่อนเล่าสิ่งที่เกิดขึ้น
กับคนหรือหน่วยงานที่ไว้ใจ



เคารพการตัดสินใจของเพื่อน
ในการเลือกรับความช่วยเหลือ



หากเพื่อนตกอยู่ในอันตราย
ควรนำเรื่องไปปรึกษาผู้ใหญ่

ขอความช่วยเหลือ เมื่อพบเจอความรุนแรง

สายด่วนศูนย์ประชาบดี 1300 | บ้านพักเด็กและครอบครัวในแต่ละจังหวัด
มูลนิธิสายเด็ก 1387 | สายด่วนกรมสุขภาพจิต 1323



ข้อมูลเพิ่มเติม
www.unicef.org/thailand/th/coronavirus/covid-19

unicef
for every child

ทำเนียบบ้านพักเด็กและครอบครัว

ที่	บพด. จังหวัด	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรสาร	เบอร์มือถือ	ที่อยู่
1	กำแพงเพชร	0 5571 6881-2	0 5571 6881	08 4439 4977	20 หมู่ 12 ตำบลนิคมทุ่งโพธิ์ทะเล อำเภอเมือง กำแพงเพชร 62000
2	เชียงราย	0 5360 2528	0 5360 2527	09 1858 6096	104 หมู่ 15 ตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน เชียงราย 57110
3	เชียงใหม่	0 5312 1036	0 5312 1164	08 9956 1360	63/4 หมู่ 4 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแมริม เชียงใหม่ 50180
4	ตาก	0 5589 6341-2	0 5589 6341-2	08 1727 6386	555 หมู่ 9 ตำบลน้ำร้อน อำเภอเมืองตาก ตาก 63000
5	นครสวรรค์	0 5625 7313	0 5625 7317	08 1727 6385	62/1 หมู่ 6 ตำบลนครสวรรค์ออก อำเภอเมือง นครสวรรค์ 60000
6	น่าน	0 5468 2060	0 5468 2061	08 4439 4978	271 หมู่ 7 ถนนน่าน-ทุ่งช้าง ตำบลผาสิงห์ อำเภอเมือง น่าน 55000
7	พะเยา	0 5488 7252	0 5488 7252	08 9956 1361	29 หมู่ 1 ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง พะเยา 56000
8	พิจิตร	0 5699 0392-3	0 5699 0394	08 9810 5045	29/85 ถนนคลองคะเชนทร์ ต.ในเมือง อำเภอเมือง พิจิตร 66000
9	พิษณุโลก	0 5526 5017	0 5526 5018	08 4439 4979	334/17 หมู่ 6 ตำบลท่าทอง อำเภอเมือง พิษณุโลก 65000
10	เพชรบูรณ์	0 5672 2612	0 5672 2611	08 4439 4980	99/10 หมู่ 5 ตำบลสะเตียง อำเภอเมืองเพชรบูรณ์ เพชรบูรณ์ 67000
11	แพร่	0 5452 0743	0 5452 0744	08 4439 4981	119 หมู่ 1 บ้านบุญเจริญ ตำบลแม่หลาย อำเภอเมืองแพร่ แพร่ 54000
12	แม่ฮ่องสอน	0 5369 5001-2	0 5369 5001	08 1764 1126	5/3 ถนนปางลือนาค ตำบลจองคำ อำเภอเมือง แม่ฮ่องสอน 58000
13	ลำปาง	0 5482 5647-9	0 5482 5648	08 9956 1363	124 หมู่ 1 ถนนลำปาง-แจ้ห่ม ตำบลนิคมพัฒนา อำเภอเมือง ลำปาง ลำปาง 52000
14	ลำพูน	0 5352 5604, 608	0 5352 5605	08 4439 4985	126 หมู่ 10 ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน 51000
15	สุโขทัย	0 5561 0791	0 5561 0790	08 4439 4982	157/1 หมู่ 10 ตำบลยางซ้าย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย 64000
16	อุดรดิตถ์	0 5547 9791	0 5547 9792	08 4439 4983	209 หมู่ 6 ตำบลชัยภูมิพล อำเภอลับแล อุดรดิตถ์ 53130
17	อุทัยธานี	0 5650 3505	0 5650 3504	08 9811 0212	164 หมู่ 3 ตำบลหลุมแช่ อำเภอหนองขาหย่าง อุทัยธานี 61130
18	กรุงเทพมหานคร	0 2354 7580, 7582	0 2354 7582	08 9202 1046	255 ถนนพระราม 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
19	กาญจนบุรี	0 3456 4517	0 3456 4517	08 1858 3169	8/8 หมู่ 12 ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 71000
20	ชัยนาท	0 5640 5548	0 5640 5549	08 9810 5769	อาคารสำนักงานเลขที่ 199 หมู่ที่ 7 ตำบลชัยนาท อำเภอเมือง ชัยนาท ชัยนาท 17000
21	นครนายก	0 3731 5501	0 3731 5502	08 9811 0063	124 หมู่ 10 ตำบลพรหมณี อำเภอเมือง นครนายก 26000
22	นครปฐม	0 3427 2125-6	0 3427 2127	08 4439 4988	258 ถนนท้าวไรใต้ ตำบลห้วยจรเข้ม อำเภอเมือง นครปฐม 73000
23	นนทบุรี	0 2582 1267, 02 582 1299	0 2582 1266	08 4439 4966	78/64 หมู่ 1 ถนนติวานนท์ ตำบลบางตลาด อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120
24	ปทุมธานี	0 2577 2372	0 2577 4955	08 4700 0560	1/119 หมู่ 2 ถนนรังสิต-นครนายก ตำบลรังสิต อำเภอธัญบุรี ปทุมธานี 12110
25	ประจวบคีรีขันธ์	0 3260 0830, 0 3260 0825	0 3260 0826	08 1736 6358	99/9 หมู่ 7 ตำบลอ่าวน้อย อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 77210
26	ปราจีนบุรี	0 3745 2632, 33, 34	0 3745 2632	08 9811 0083	231 หมู่ 5 ตำบลเนินหอม อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี 25230
27	พระนครศรีอยุธยา	0 3574 3354	0 3574 3348	08 4439 4967	00/11 หมู่ 2 ตำบลบ่อโพง อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 1326
28	เพชรบุรี	0 3240 1780	0 3240 1781	081 626 4264	40 หมู่ 3 ตำบลช่องสะแก อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000

ที่	บพด. จังหวัด	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรสาร	เบอร์มือถือ	ที่อยู่
29	ราชบุรี	0 3273 8781	0 3273 8782	08 1736 0297	อาคารศูนย์ส่งเสริมและจัดสวัสดิการสังคมระดับชุมชน ต.บ้านไร่ อ.เมืองราชบุรี ราชบุรี 70000
30	ลพบุรี	0 3668 9844-5	0 3668 9845	08 4439 4984	212 หมู่ 3 ต.ทะเลชุบศร อำเภอเมือง ลพบุรี 15000
31	สมุทรปราการ	0 24635963, 64, 75	0 2462 6422	08 1803 8464	51 หมู่ 7 ตำบลทรงคนอง อำเภอพระประแดง สมุทรปราการ 10130
32	สมุทรสาคร	0 3443 2522-4	0 3443 2521	06 2597 2644	9/14 หมู่ 1
33	สมุทรสงคราม	0 3471 0592, 0 3471 0593	0 3471 0593	08 1375 3067	99/4 หมู่ 6 ต.บางแก้ว อำเภอเมือง สมุทรสงคราม 75000
34	สระแก้ว	0 3724 7330-1, 7351-2	0 3724 7351	08 1377 0714	200 หมู่ 13 ตำบลสระแก้ว อำเภอเมือง สระแก้ว 27000
35	สระบุรี	0 3635 1794-7, 1818	0 3635 1796	08 1174 9793	437/5 ถนนมิตรภาพ ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง สระบุรี 18000
36	สิงห์บุรี	0 3651 0950	0 3651 0950	08 9810 8207	246 หมู่ 4 ตำบลม่วงหมู่ อำเภอเมืองสิงห์บุรี สิงห์บุรี 16000
37	สุพรรณบุรี	0 3552 5223, 24, 25	0 3552 5224	08 1736 0290	1/1 ถนนนางสายทอง ตำบลท่าพี่เลี้ยง อำเภอเมือง สุพรรณบุรี 72000
38	อ่างทอง	0 3594 9842-3	0 3594 9843	08 4700 8167	20/1 หมู่ 1 ตำบลหัวตะพาน อำเภอวิเศษชัยชาญ อ่างทอง 14110
39	จันทบุรี	0 3932 7577	0 3932 7577	08 1377 0712	29/93 - 94 หมู่บ้านยลดาวีรส 1 ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จันทบุรี 22000
40	ฉะเชิงเทรา	0 3853 5736-7	0 3853 5736	09 8228 2996	12/61-62 ถนนประชาสรรค์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง ฉะเชิงเทรา 24000
41	ชลบุรี	0 3824 0220, 0 3824 0135	0 3824 0135	08 1861 6830	172/32 หมู่ 4 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง ชลบุรี 20150
42	ตราด	0 3951 0730	0 3951 0731	08 4439 4987	5/1 ถนนท่าเรือจ้าง ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง ตราด 23000
43	ระยอง	0 3868 4895-6	0 3868 4895	08 1861 6831	281/18 ถนนสุขุมวิท ตำบลห้วยโป่ง อำเภอเมือง ระยอง 21150
44	กาฬสินธุ์	0 4381 2456	0 4381 2224	08 4439 4968	6/19 ถนนเลี้ยวเมืองทุ่งมน ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง กาฬสินธุ์ 46000
45	ขอนแก่น	0 4339 3380-1	0 4339 3380	08 1871 2650	222 หมู่ 3 ถนนมิตรภาพ ตำบลสำราญ อำเภอเมือง ขอนแก่น 40000
46	ชัยภูมิ	0 4405 6545- 102,104	0 4405 6547	08 9811 0085	98/1 หมู่ 8 ตำบลโนนเมือง อำเภอเมืองชัยภูมิ ชัยภูมิ 36000
47	นครพนม	0 4253 0621	0 4253 0622	09 8363 9799	155 หมู่ 10 ตำบลหนองญาติ อำเภอเมือง นครพนม 48000
48	นครราชสีมา	0 4492 2765	0 4492 2735	08 1760 1482	1422/1 ถนนสุรนารายณ์ ตำบลโนนเมือง อำเภอเมือง นครราชสีมา 30000
49	บึงกาฬ	0 4249 0640	0 4249 0641	09 0197 7364	346 หมู่ 5 บ้านท่าไคร้ ตำบลบึงกาฬ อำเภอเมือง บึงกาฬ 38000
50	บุรีรัมย์	0 4411 0873-74	0 4411 0874	08 1760 1480	1159 ศูนย์ราชการจังหวัดบุรีรัมย์ ต.เสม็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ บุรีรัมย์ 31000
51	มหาสารคาม	0 4370 6580	0 4375 0860	08 1871 2648	494 หมู่ 11 ตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000
52	มุกดาหาร	0 4267 3511	0 4267 3511	08 1708 7057	309 หมู่ 4 บ.กุดโง้งน้อย ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมือง มุกดาหาร 49000
53	ยโสธร	0 4575 6849	0 4575 6848	08 4439 4969	170 หมู่ 13 บ้านสะเดา ตำบลตาตอง อำเภอเมือง ยโสธร 35000
54	ร้อยเอ็ด	0 4356 9334,9324	0 4356 9334	08 4439 4970	334 หมู่ 5 ตำบลนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี ร้อยเอ็ด 45170
55	เลย	0 4281 0213-4	0 4281 0213	06 3215 4826	253 หมู่ 2 ตำบลกกตู อำเภอเมือง เลย 42000

ที่	บพด. จังหวัด	เบอร์โทรศัพท์	เบอร์โทรสาร	เบอร์มือถือ	ที่อยู่
56	ศรีสะเกษ	0 4561 7833	0 4561 7834	08 4439 4971	203/6 หมู่ 9 ถนนสิรินธร ตำบลโพธิ์ อำเภอเมือง ศรีสะเกษ 33000
57	สกลนคร	0 4271 2072, 0 4217 4155	0 4271 2072	08 1708 7059	1914 ถนนศูนย์ราชการ ตำบลธาตุเชิงชุม อำเภอเมือง สกลนคร 47000
58	สุรินทร์	0 4451 5018, 0 4414 0203	0 4451 5018	08 1877 0354	350/1 หมู่ 14 ตำบลนอกเมือง อำเภอเมืองสุรินทร์ สุรินทร์ 32000
59	หนองคาย	0 4249 5091	0 4249 5229	08 4439 4972	250 หมู่ 14 ถนนหนองสองห้อง-ท่าบ่อ ตำบลค่ายบกหวาน อ.เมือง หนองคาย 43100
60	หนองบัวลำภู	0 4237 8034	0 4237 8450	08 4439 4973	ภายในบริเวณศูนย์ราชการจังหวัดหนองบัวลำภู 985 หมู่ 2 ต.ลำภู อ.เมือง หนองบัวลำภู 39000
61	อุดรธานี	0 4223 7151	0 4223 7151	08 1871 2649	205 ม.10 ถ.อุดรธานี-หนองบัวลำภู ต.นิคมสงเคราะห์ อ.เมือง อุดรธานี 41000
62	อุบลราชธานี	0 4542 9351-2	0 4542 9351	08 1877 0353	122 หมู่ 8 ถนนเลี่ยงเมือง ตำบลแจระแม อำเภอเมือง อุบลราชธานี 34000
63	อำนาจเจริญ	0 4552 3194, 97, 98	0 4552 3197	08 4439 4974	101 หมู่ 13 ตำบลโนนหนามแท่ง อำเภอเมือง จังหวัดอำนาจเจริญ 37000
64	กระบี่	0 7561 2323-4	0 7561 2323	08 1271 3218	359 หมู่ 7 ถนนท่าเรือ ตำบลไสไทย อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่ 81000
65	ชุมพร	0 7759 8573-4	0 7759 8574	08 1891 1640	58/14 หมู่ 11 ตำบลบางหมาก อำเภอเมือง ชุมพร 86000
66	ตรัง	0 7557 1605 - 6	0 7557 1605	08 1891 1641	38/17 ถนนโคกชัน ตำบลทับเที่ยง อำเภอเมือง ตรัง 92000
67	นครศรีธรรมราช	0 7535 7990	0 7534 3892	08 1891 1644	(ภายในสถานสงเคราะห์เด็กชายบ้านนครศรีธรรมราช) 193 ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช 80000
68	นราธิวาส	0 7353 2669-70	0 7353 2670	08 1897 9057	79 หมู่ 8 ตำบลลำภู อำเภอเมือง นราธิวาส 96000
69	ปัตตานี	0 7346 0246-47	0 7346 0246	08 1738 0121	186/76 หมู่ 6 ถนนหน้าสงเคราะห์ ตำบลสุระสมิแล อำเภอเมือง ปัตตานี 94000
70	พังงา	0 7648 6814	0 7648 6815	08 9973 6134	56/122 หมู่ 5 ตำบลคึกคัก อำเภอตะกั่วป่า พังงา 82190
71	พัทลุง	0 7482 9991-2	0 7482 9992	08 4439 4975	185 หมู่ 1 ตำบลโคกชะงาย อำเภอเมือง พัทลุง 93000
72	ภูเก็ต	0 7621 3315, 0 7621 8165	0 7621 4369	08 1891 1643	3/96 หมู่ 1 ถนนศรีสุทัศน์ ตำบลรัชฎา อำเภอเมือง ภูเก็ต 83000
73	ระนอง	0 7781 0347	0 7781 0346	08 4439 4976	990 หมู่ 3 ตำบลบางรีน อำเภอเมืองระนอง ระนอง 85000
74	สตูล	0 7477 2068	0 7477 2172	08 1738 0120	276 หมู่ 2 ถนนคลองขุด-นาแคว ตำบลคลองขุด อำเภอเมือง สตูล 91000
75	สงขลา	0 7433 0149-50	0 7433 0149	08 1897 9056	331/25 หมู่ 2 ถนนสงขลา-เกาะยอ ตำบลพะวง อำเภอเมือง สงขลา 90100
76	สุราษฎร์ธานี	0 7735 5092, 5093	0 7735 5092	08 1891 1645	39/19 หมู่ 1 ตำบลขุนทะเล อำเภอเมือง สุราษฎร์ธานี 84100
77	ยะลา	0 7327 4091, 4192	0 7327 4091	08 1897 9058	62/62 ถนนสุขยางค์ ตำบลสะเตง อำเภอเมือง ยะลา 95000







กระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์

unicef 
for every child