

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๑ กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	
ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของกระบวนการ	๒
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ	๓
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๓
คำจำกัดความ	๔
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๕
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๖
ผังกระบวนการงาน	๗
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๘
ส่วนที่ ๒ แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	๙ - ๑๐
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล	๑๑ - ๑๒
เอกสารประกอบ	
๑. พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๑	
๒. ข้อตกลงการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน	
๓. เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดลำดับการจ่ายงานบริหารผู้ป่วยฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนด ฉ.อ.๗๗	
๔. ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)	
๕. แบบบันทึกรับแจ้งเหตุและสั่งการ	

คำนำ

กระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ เป็นหนึ่งในกระบวนการให้บริการผู้ป่วยที่สำคัญของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร(ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ เล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร(ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์ เพื่อให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อ นอกจากนี้ ผู้ปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินยังสามารถใช้คู่มือนี้สำหรับเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด ฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

“คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ กรอบแนวคิด กรอบระยะเวลา มาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการดำเนินการ การติดตาม ประเมินผล ตลอดจนผู้รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นภาพรวมของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินจากจุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ไม่เกิดความสับสน ลดความซ้ำซ้อน และเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” หวังเป็นอย่างยิ่งว่า บุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ จะสามารถใช้ประโยชน์จาก “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” สำหรับปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน
ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกสุดคือการรับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือผู้พบเห็น จำเป็นต้องมีการสอบถามข้อมูลตำแหน่งของผู้เจ็บป่วย หลังจากนั้นจึงสอบถามอาการอาการแสดงต่าง ๆ เพื่อจัดลำดับความรุนแรงเร่งด่วนของภาวะเจ็บป่วย ให้คำแนะนำการดูแลเบื้องต้นก่อนทีมปฏิบัติการฉุกเฉินไปถึง และประสานหน่วยปฏิบัติการที่เหมาะสมออกให้การช่วยเหลือผู้ป่วย และนำส่งสถานพยาบาลถ้าจำเป็น กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยเป็นระบบงานของศูนย์รับแจ้งเหตุทางการแพทย์ที่เป็นระบบงานกลางที่เชื่อมระหว่างผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินและหน่วยปฏิบัติการที่ออกให้การช่วยเหลือ จำเป็นต้องรวบรวมข้อมูลจากผู้แจ้งเหตุให้ได้อย่างรวดเร็วและครบถ้วนเพื่อประสานข้อมูลให้หน่วยปฏิบัติการเตรียมให้การช่วยเหลือก่อนไปถึงผู้เจ็บป่วยได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว

คณะผู้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” ได้ร่วมมือกันจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอน วิธีการ กรอบแนวคิด กรอบระยะเวลา มาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการดำเนินการ การติดตาม ประเมินผล ตลอดจนผู้รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นภาพรวมของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินจากจุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ นอกจากนี้ยังมีประโยชน์ในการใช้ควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานในกระบวนการรับแจ้งเหตุ ส่งผลให้ระบบดังกล่าวมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อในที่สุด นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินยังสามารถใช้คู่มือนี้สำหรับเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด ฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

ส่วนที่ ๑

กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ความเป็นมา และความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

เนื่องจากภารกิจหลัก (Main Function) ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) คือ การให้บริการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีหน่วยปฏิบัติการร่วมดำเนินการทั้งจากภาครัฐและเอกชน บุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งภายในศูนย์เอราวัณ และหน่วยงานเครือข่ายมีจำนวนจำกัดต้องจัดให้มีบุคลากรจากส่วนราชการต่าง ๆ และบุคคลภายนอกมาช่วยปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ และมีการเปลี่ยนแปลงเข้าออกอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีหน่วยปฏิบัติการเข้าและออกจากระบบอยู่เสมอ การที่มีบุคลากรและหน่วยปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดนี้ส่งผลให้แนวทางปฏิบัติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

การปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันยังทำให้การทำงานที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายร่วมดำเนินการจึงมีความเข้าใจผิด และเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย เกิดความเปราะบางของการร่วมเป็นเครือข่ายการดำเนินงาน ในการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นที่สุด

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ เมื่อได้รับแจ้งเหตุ
๒. เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางเดียวกัน

ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเล่มนี้ มีรายละเอียดเนื้อหาครอบคลุมถึงการจัดกระบวนการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินจนถึงการประสานหน่วยปฏิบัติการเพื่อจัดบริการให้การช่วยเหลือนำส่งสถานพยาบาล โดยได้อธิบายรายละเอียดของการทำงานแต่ละขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ตลอดจนเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของกระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ

การให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุอย่างรวดเร็วมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น ความชัดเจนของตำแหน่งผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ระดับความรุนแรงของผู้เจ็บป่วยที่ต้องทำให้ศูนย์รับแจ้งเหตุสามารถประสานชุดปฏิบัติการทางการแพทย์ที่อยู่ใกล้กับผู้เจ็บป่วยและมีศักยภาพที่เหมาะสมกับภาวะของผู้เจ็บป่วยมากที่สุดออกให้การช่วยเหลือ ความพร้อมในการออกให้บริการของหน่วยปฏิบัติการ สภาพการจราจรขณะนั้น ๆ เป็นต้น งานในส่วนที่เกี่ยวข้องระหว่างผู้แจ้งเหตุและหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางการแพทย์คือศูนย์รับแจ้งเหตุซึ่งต้องสามารถสอบถาม เก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูลความเร่งด่วนของภาวะการเจ็บป่วยเพื่อประสานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

คณะผู้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” ได้กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการจัดบริการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินดังนี้

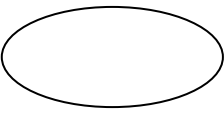
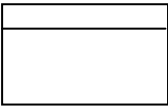
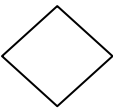
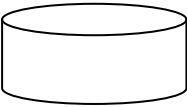
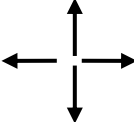
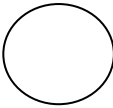
ชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	๑. ความรวดเร็วรวบรวมข้อมูลเพื่อประสานหน่วยปฏิบัติการออกช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	๑. ร้อยละของการแจ้งขอความช่วยเหลือจากผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการประสานไปยังหน่วยปฏิบัติการภายใน ๒ นาที (เป้าหมาย $\geq 80\%$)
๑. กระบวนการรับแจ้งเหตุ	๑. ศูนย์รับแจ้งเหตุได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่อยู่ของผู้เจ็บป่วย การติดต่อผู้แจ้งหรือผู้เจ็บป่วย และข้อมูลการเจ็บป่วยฉุกเฉินได้อย่างเพียงพอเพื่อการจัดลำดับความเร่งด่วนฉุกเฉินและการจัดให้บริการเพื่อช่วยเหลือ ณ ที่เกิดเหตุ ๒. เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุ และพยาบาลคัดแยกระดับความรุนแรงเร่งด่วนมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	๑. มีคู่มือการปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุและคัดแยกระดับความเร่งด่วนฉุกเฉิน ๒. จำนวนบุคลากรในศูนย์รับแจ้งเหตุที่ผ่านการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้อง

คำจำกัดความ

การแพทย์ฉุกเฉิน	หมายถึง	การปฏิบัติการฉุกเฉิน การศึกษา การฝึกอบรม การค้นคว้า และการวิจัยเกี่ยวกับการประเมิน การจัดการ การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน
การรับแจ้งเหตุและสั่งการ	หมายถึง	การปฏิบัติการที่มีระบบเครือข่ายสื่อสาร ในการรับแจ้งเหตุจากประชาชนโดยตรง รับแจ้งเหตุฉุกเฉินจากแหล่งอื่น เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อสื่อสาร ประสานการช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย และหรือผู้พบผู้ป่วยฉุกเฉิน ประสานหน่วยปฏิบัติการ หรือชุดปฏิบัติการออกปฏิบัติการให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ
ผู้ป่วยฉุกเฉิน	หมายถึง	บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อการทำงานของอวัยวะสำคัญ จำเป็นต้องได้รับการประเมิน ช่วยเหลือหรือบำบัดรักษาอย่างทันท่วงที
Dispatch time	หมายถึง	ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่แจ้งชุดปฏิบัติการฉุกเฉินทางการแพทย์ออกให้บริการผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

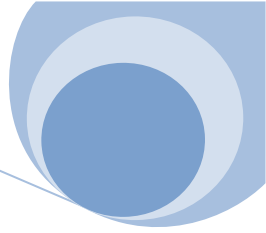
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้

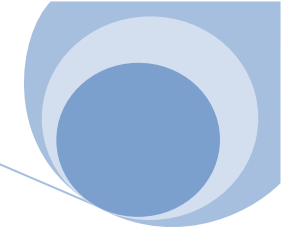
การเขียนแผนผังของกระบวนการ (Work Flow) มีสัญลักษณ์ที่ใช้เพื่อแสดงถึงกิจกรรมที่ดำเนินการ ทิศทางของการปฏิบัติ การตัดสินใจ ฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และรายงาน/เอกสารต่างๆ ซึ่งมีคำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้ ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กระบวนการที่มีกิจกรรมย่อยอยู่ภายใน
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ (Decision)
	ฐานข้อมูล (Database)
	เอกสาร / รายงาน (Document)
	เอกสาร รายงานหลายแบบ / ประเภท (Multi Document)
	ทิศทาง / การเคลื่อนไหวของงาน
	ทิศทางการนำเข้า / ส่งออกของเอกสาร / รายงาน / ฐานข้อมูล ที่อาจจะเกิดขึ้น
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน / กระบวนการ (Connector)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ตำแหน่ง/ฝ่าย/กลุ่มงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษา แนะนำด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินและให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางประสานงานและพัฒนาเครือข่ายเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณี สาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัยและวินาศกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย ศึกษา วิจัย จัดทำสถิติข้อมูล และสารสนเทศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ พัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การบริหารจัดการด้านการเงิน ในระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการประชุม งานประชาสัมพันธ์ ผลิตรายการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของกลุ่มงานปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานสวัสดิการและบริการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณการเงิน และบัญชี งานการพัสดุและบำรุงรักษา งาน Clearing House ของระบบ บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำ บริหาร และติดตามประเมินผล แผนยุทธศาสตร์ แผนงาน แผนปฏิบัติการ โครงการ ของระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนางานด้านวิชาการ คุณภาพ และมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จัดทำสถิติข้อมูล และ สารสนเทศ ควบคุมและพัฒนามาตรฐานและการประกันคุณภาพระบบ บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง
กลุ่มงานปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน	มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุ ให้คำปรึกษาแนะนำ สั่งการด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณี สาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย วินาศกรรม รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย และให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ การควบคุม กำกับ ติดตามการ ปฏิบัติการ การจัดระบบสื่อสาร การจัดระบบเครือข่ายการปฏิบัติการ การแพทย์ฉุกเฉิน การรักษาพยาบาลและให้คำปรึกษาแนะนำ การดูแล ผู้ป่วยฉุกเฉินตามมาตรฐานวิชาชีพก่อนถึงหน่วยบริการหรือสถานบริการทาง การแพทย์ การประสานงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

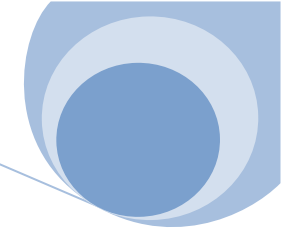




กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ศูนย์เอราวัณ สำนักงานแพทย์

ผู้เกี่ยวข้อง	ความต้องการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ
ผู้ป่วยและญาติ	ได้รับการช่วยเหลือรวดเร็ว ปลอดภัย	๑. ข้อมูลจากการรับแจ้งเหตุถูกต้อง ครบถ้วน
	นำส่งรพ.ที่เหมาะสมรักษาได้	๒. ประเมินคัดกรอง จัดระดับความเร่งด่วน
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		๓. การประสานจัดทีมปฏิบัติการรวดเร็ว เหมาะสม
ทีมปฏิบัติการ	- ได้รับข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน รวดเร็ว	๔. คำแนะนำการดูแล/ช่วยเหลือเบื้องต้นเหมาะสม
รพ.ที่นำส่ง	- ได้รับการประสานงาน ข้อมูล เอกสารครบถ้วน	

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า	ตัวชี้วัด
-พรบ.การแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๓ การปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน - ข้อตกลงการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ข้อตกลงที่ -/๒๕๕๔	๑. ศักยภาพของบุคลากรที่ศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงาน ๒. เทคโนโลยีระบบสื่อสารของศูนย์รับแจ้งเหตุและประสานงาน ๓. แนวทางการสอบถามข้อมูลในการรับแจ้งเหตุ ๔. ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยปฏิบัติการ	๑. ประชาชนได้รับการช่วยเหลือที่รวดเร็ว ได้มาตรฐาน ๒. หน่วยปฏิบัติการได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนจัดทีมปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือ (Dispatch time) เป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐



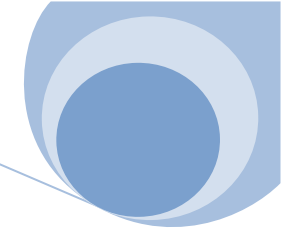
กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ข้อกำหนดที่สำคัญ (Requirement)	ปัจจัย/สิ่งที่ต้องควบคุมเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	ประเภทปัจจัย/สิ่งที่ต้องควบคุม			
		องค์ความรู้/ เทคโนโลยี	ระยะเวลา	ค่าใช้จ่าย	ประสิทธิภาพ/ ประสิทธิผล
๑. ข้อมูลจากการรับแจ้งเหตุถูกต้อง ครบถ้วน	๑. ศักยภาพของบุคลากร	✓			
	๒. แนวทางการสอบถามข้อมูลในการรับแจ้งเหตุ	✓	✓		✓
	๓. ความพร้อมและเทคโนโลยีของอุปกรณ์สื่อสาร	✓			
๒. ประเมินคัดกรอง จัดระดับความเร่งด่วน	๑. ศักยภาพของบุคลากร	✓	✓		✓
	๒. การคัดแยกและจัดระดับความเร่งด่วน	✓	✓		✓
๓. การประสานจัดทีมปฏิบัติการรวดเร็ว เหมาะสม	๑. ข้อมูลสำคัญของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ถูกต้อง ครบถ้วน		✓		✓
	๒. ความพร้อมของทีมปฏิบัติการ		✓		✓
๔. คำแนะนำการดูแล/ช่วยเหลือเบื้องต้น เหมาะสม	๑. ศักยภาพของบุคลากร	✓			✓
	๒. ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับคำแนะนำในการช่วยเหลือเบื้องต้น	✓			✓

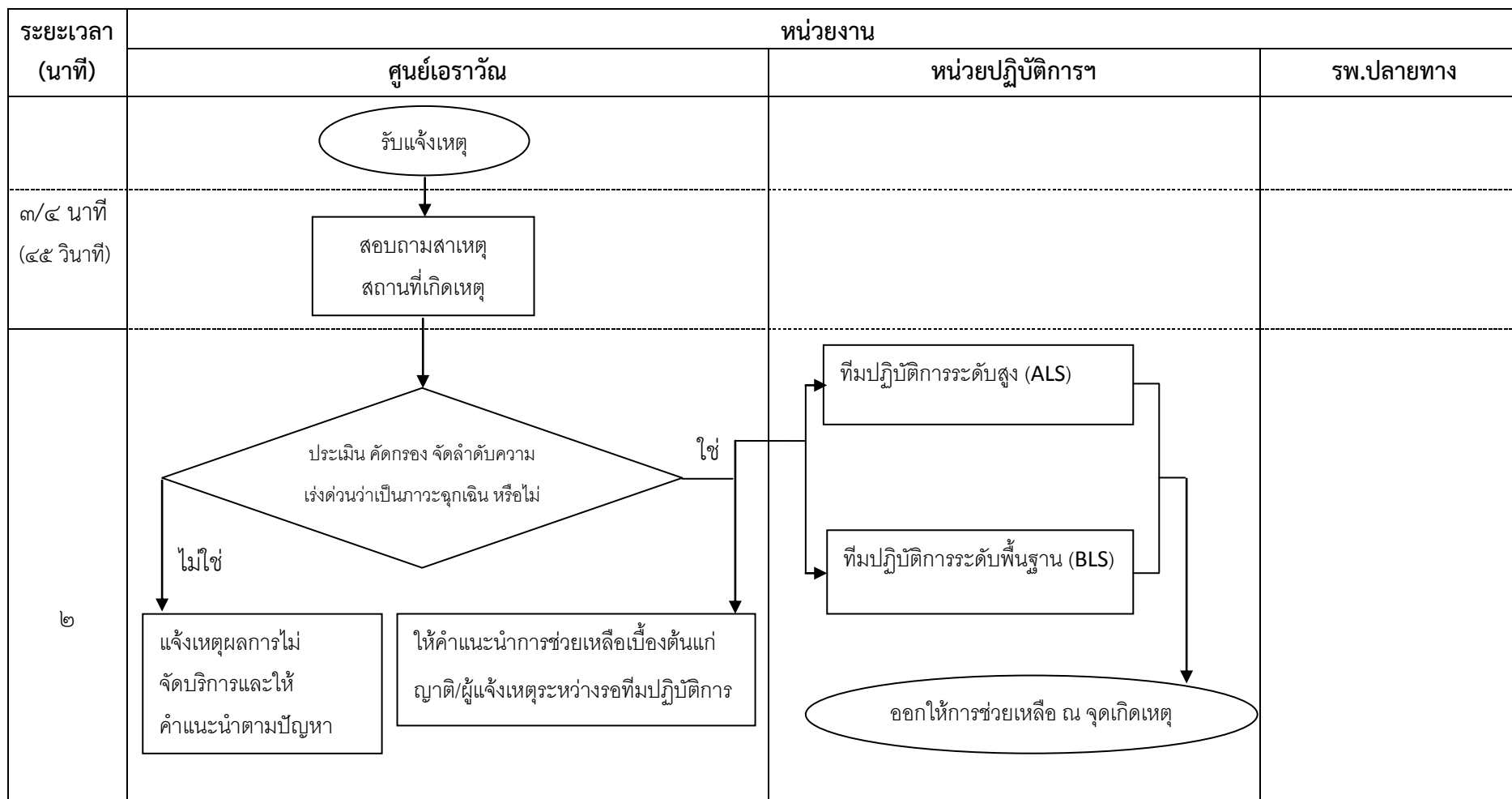
ส่วนที่ ๒

แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วย ปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน เป็นกระบวนการภายในศูนย์รับแจ้งเหตุ นับเริ่มตั้งแต่มีการโทรศัพท์หรือวิทยุแจ้งขอความช่วยเหลือจากผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือผู้พบเห็น เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือวิทยุสื่อสารต้องทำการสอบถามข้อมูลให้ทราบสถานที่อยู่ของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ และอาการเบื้องต้น หลังจากนั้นพยาบาลวิชาชีพจะทำหน้าที่สอบถามอาการและอาการแสดงของผู้เจ็บป่วยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อคัดแยกและจัดลำดับความรุนแรงเพื่อประสานหน่วยปฏิบัติการให้ออกช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน และให้คำแนะนำการช่วยเหลือหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ แก่ผู้แจ้งให้ปฏิบัติเพื่อให้ช่วยเหลือเบื้องต้นก่อนชุดปฏิบัติฉุกเฉินทางการแพทย์จะไปถึง กระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้บุคลากรที่เกี่ยวข้องต้องรวบรวมข้อมูลที่สำคัญให้ครบถ้วนในเวลาอันรวดเร็วเพื่อสามารถแจ้งให้ชุดปฏิบัติที่ออกให้การช่วยเหลือรับทราบเพื่อประโยชน์ต่อผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน



แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

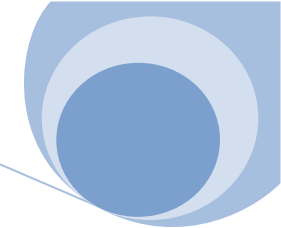


ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล

กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ประกอบด้วยกระบวนการ ๓ ขั้นตอน ได้แก่

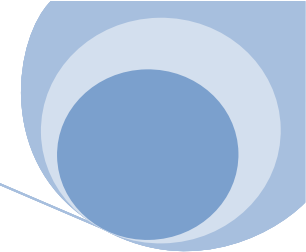
๑. กระบวนการสอบถามที่อยู่ของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ และอาการสำคัญ
๒. กระบวนการคัดแยกและจัดลำดับความเร่งด่วนของภาวะของผู้เจ็บป่วย
๓. จัดหาและประสานหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินทางการแพทย์ในการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย



ขั้นตอนการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุประสานงาน

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพ งาน	ระบบ ติดตาม/ ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.	<pre> graph TD A([รับแจ้งเหตุ]) --> B[สอบถามสาเหตุ สถานที่เกิด] </pre>	๓/๔ นาที (๔๕ วินาที)	พนักงานรับแจ้งเหตุ/รับโทรศัพท์ รับแจ้งเหตุสอบถามข้อมูล ได้แก่ สาเหตุ สถานที่เกิดเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ อาการสำคัญ		ตรวจสอบ ข้อมูล ครบถ้วน	พนักงานรับ โทรศัพท์	บันทึก การรับแจ้ง เหตุและ สั่งการ	WI -EMS-01 เรื่องการปฏิบัติ สำหรับผู้รับ โทรศัพท์แจ้ง เหตุ
๒	<pre> graph TD A{ประเมิน} -- ใช่ --> B[ประสานชุดปฏิบัติการ ALS] A -- ไม่ --> C[แจ้งเหตุผลการไม่จัดบริการและแนะนำตามปัญหา] C --> D[ประสานชุดปฏิบัติการ BLS] </pre>	๑ นาที	พยาบาล คัดกรองและจัดลำดับ ความเร่งด่วนโดยจำแนกตามรหัส กลุ่มอาการ กรณีฉุกเฉินวิกฤตให้ ประสานจัดชุดปฏิบัติการระดับสูง ออกให้การช่วยเหลือ กรณีฉุกเฉินไม่วิกฤตจัดชุดปฏิบัติการ ระดับพื้นฐานออกให้การช่วยเหลือ	ระยะเวลาดังแต่รับ แจ้ง จนสามารถจัดชุด ปฏิบัติการ ภายใน ๒ นาที	Dispatch time	พยาบาล คัดกรอง		เกณฑ์การ คัดแยกและจัด ระดับความ เร่งด่วน
๓	<pre> graph TD A[ให้คำแนะนำการช่วยเหลือเบื้องต้น] </pre>		ระหว่างรอชุดปฏิบัติการให้คำแนะนำ ญาติ/ผู้แจ้งเหตุที่อยู่ในที่เกิดเหตุให้การ ช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ			พยาบาล คัดกรอง		

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน



เอกสารประกอบ

๑. พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๑
๒. ข้อตกลงการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
๓. เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดลำดับการจ่ายงานบริหารผู้ป่วยฉุกเฉิน
ตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนด ฉ.อ.๗๗
๔. ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)
๕. แบบบันทึกรับแจ้งเหตุและสั่งการ

เอกสารประกอบ ๑

พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๑

เอกสารประกอบ ๒

ข้อตกลงการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

เอกสารประกอบ ๓

เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดลำดับการจ่ายงานบริหารผู้ป่วยฉุกเฉิน
ตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนด ฉ.อ.๗๗

เอกสารประกอบ ๔

ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)

เอกสารประกอบ ๕

แบบบันทึกรับแจ้งเหตุและสั่งการ