



ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

หมายเลขเอกสาร

WI - EMS - ๐๑

ระเบียบปฏิบัติ

Work Instruction : WI

ฉบับแก้ไขครั้งที่ : ๑

วันที่บังคับใช้ :

...../...../.....

หน้า

๑/๑

เรื่อง

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้รับแจ้งเหตุ

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ของศูนย์เอราวัณ เมื่อมีผู้แจ้งเหตุ/ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มายังศูนย์เอราวัณ ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อรับโทรศัพท์แล้วให้กล่าวทักทายว่า “ศูนย์เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” แล้วตามด้วยคำถามในข้อ ๒ ทันที
๒. “ต้องการแจ้งเรื่องอะไรค่ะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ช่วยอะไรค่ะ/ครับ”
(ถ้าโทรมาผิดจะได้แจ้งให้ผู้แจ้งโทรไปยังหน่วยฉุกเฉินที่ถูกต้องต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียกับผู้แจ้ง)
๓. ถามสถานที่เกิดเหตุ เช่น “ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บอยู่ที่ไหนค่ะ/ครับ”
(เพื่อให้ทราบที่อยู่/ที่เกิดเหตุของผู้เจ็บป่วยก่อน หากเกิดสายหลุดก็ยังสามารถไปหาผู้เจ็บป่วยเพื่อประเมินและให้การช่วยเหลือได้)
๔. หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้ เช่น “คุณโทรศัพท์จากหมายเลข.....ใช่ไหมค่ะ/ครับ” หรือ “สามารถติดต่อคุณได้ที่หมายเลขอะไรค่ะ/ครับ”
๕. ชื่อผู้แจ้ง เช่น “ขอทราบชื่อผู้แจ้งค่ะ/ครับ” (ถ้าไม่ได้ก็ไม่จำเป็นต้องคาดคั้นให้ได้ข้อมูล)
๖. ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บรู้สึกตัวหรือไม่ เรียกหรือปลุกตื่นหรือไม่
ถ้าไม่ → ให้ถามข้อมูลตามข้อ ๗ ทันที
ถ้าใช่ → ให้ถามอาการสำคัญต่อไป
๗. ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บหายใจหรือไม่ ลักษณะการหายใจเป็นอย่างไร แนะนำผู้แจ้งตรวจดู/สังเกตที่ทรงอกผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บว่าขยับขึ้นลงหรือไม่
ถ้าไม่ → ให้สอนให้ผู้แจ้งปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพทันที และตอบสนองด้วยการจัดส่งชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน “รหัสแดง”
ถ้าใช่ → ให้คำแนะนำในการช่วยเหลือเบื้องต้นและตอบสนองด้วยการจัดส่งชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่เหมาะสม
๘. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งทราบ เช่น “ดิฉัน/ผมได้ประสานจัดส่งชุดปฏิบัติการออกไปให้การช่วยเหลือผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บแล้วนะคะ/ครับ หากไม่จำเป็นกรุณาอย่าใช้โทรศัพท์เพราะชุดปฏิบัติการอาจโทรหาคุณเพื่อสอบถามอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยหรือเส้นทางนะคะ/ครับ”

หมายเหตุ : คำพูดสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์/วัฒนธรรมได้ ทั้งนี้ต้องสุภาพและเป็นที่ยอมรับ