

คำนำ

กระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ เป็นหนึ่งในกระบวนการให้บริการผู้ป่วยที่สำคัญของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร(ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร(ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติการให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อ และเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินใช้เป็นแนวทางสำหรับเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด ฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน

“คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉิน” ประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับขั้นตอนวิธีการ กรอบแนวคิด กรอบระยะเวลา มาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการดำเนินการ การติดตาม ประเมินผล ตลอดจนผู้รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นภาพรวมตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ ไม่เกิดความสับสน ลดความซ้ำซ้อน และเสริมสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะมีประโยชน์ต่อบุคลากรในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ สามารถใช้เป็นแนวปฏิบัติงานและพัฒนาคุณภาพของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครต่อไป

คณะผู้จัดทำขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน
กรุงเทพมหานคร
ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	๑
ส่วนที่ ๑ กระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉิน	
ความเป็นมาและความสำคัญในการจัดทำคู่มือ	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขตของกระบวนการ	๓
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการจัดทำคู่มือ	๓
ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	๔
คำจำกัดความ	๕
คำอธิบายสัญลักษณ์ที่ใช้	๖
หน้าที่ความรับผิดชอบ	๗ – ๘
ส่วนที่ ๒ แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	๙ – ๑๑
ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล	๑๒ – ๑๔
เอกสารแบบฟอร์ม	๑๕
๑. ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)	
๒. แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ	
๓. แบบบันทึกการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง	
๔. แบบบันทึกการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน	
เอกสารอ้างอิง	๑๖

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กระบวนการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีขั้นตอนที่เกี่ยวข้องหลายขั้นตอน ขั้นตอนแรกสุดคือการรับแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือผู้พบเห็น จำเป็นต้องมีการสอบถามข้อมูลตำแหน่งของผู้เจ็บป่วย หลังจากนั้นจึงสอบถามอาการการแสดงต่าง ๆ เพื่อจัดลำดับความรุนแรงเร่งด่วนของภาวะเจ็บป่วย ให้คำแนะนำการดูแลเบื้องต้นก่อนที่ปฏิบัติการฉุกเฉินไปถึง และประสานหน่วยปฏิบัติการที่เหมาะสมออกให้การช่วยเหลือผู้ป่วย และนำส่งสถานพยาบาลถ้าจำเป็น กระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานครในสถานการณ์ปกติเป็นการดำเนินการที่ต้องมีการเชื่อมโยงที่สอดคล้องประสานกันทั้งระบบโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุให้รวดเร็วและปลอดภัยที่สุด

คณะผู้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร” ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน วิธีการกรอบแนวคิด กรอบระยะเวลา มาตรฐานคุณภาพงาน ของกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการดำเนินการติดตาม ประเมินผล ตลอดจนผู้รับผิดชอบ และเอกสารอ้างอิงจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานครตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ นอกจากนี้ยังมีช่วยในการใช้ควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานได้อย่างเป็นระบบ สามารถติดตาม ตรวจสอบได้ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพระบบบริการต่อไป

ส่วนที่ ๑

กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร

ความเป็นมา และความสำคัญในการจัดทำคู่มือ

เนื่องจากภารกิจหลัก (Main Function) ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) คือ การให้บริการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีหน่วยปฏิบัติการร่วมดำเนินการ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน บุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งภายในศูนย์เอราวัณ และหน่วยงานเครือข่ายมีจำนวนจำกัด ต้องจัดให้มีบุคลากรจากส่วนราชการต่าง ๆ และบุคคลภายนอกมาช่วยปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ และมีการเปลี่ยนแปลงเข้าออกอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งมีหน่วยปฏิบัติการเข้าและออกจากระบบอยู่เสมอ การที่มีบุคลากร และหน่วยปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดนี้ส่งผลให้แนวทางปฏิบัติของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป

การปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันยิ่งทำให้การทำงานที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายร่วมดำเนินการจึงมีความเข้าใจผิด และเกิดความไม่พึงพอใจได้ง่าย เกิดความเปราะบางของการร่วมเป็นเครือข่าย การดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นแนวทางมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นที่สุด

วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑. เพื่อใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ ของศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร(ศูนย์เอราวัณ) สำนักงานแพทย์
๒. เพื่อให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ ที่เกิดเหตุ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเกิดความปลอดภัยกับผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อ
๓. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินใช้เป็นแนวทางสำหรับเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอด ฝึกอบรมทั้งภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ผู้เกี่ยวข้องหรือผู้สนใจ ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของกระบวนการ

ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ได้กำหนดขอบเขตของกระบวนการงานที่ปรากฏในคู่มือปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร โดยมีจุดเริ่มต้นที่การรับแจ้งเหตุฉุกเฉินทางโทรศัพท์/ทางวิทยุสื่อสาร การสอบถามข้อมูลผู้เจ็บป่วย/ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ การคัดกรองอาการของผู้ป่วย/การให้คำแนะนำเบื้องต้นก่อนรถพยาบาลไปถึง การจัดหน่วยปฏิบัติการออกให้ความช่วยเหลือ การประสานงาน/ส่งการทีมปฏิบัติการในพื้นที่ การประสานหน่วยปฏิบัติการเพื่อจัดบริการให้การช่วยเหลือ นำส่งสถานพยาบาล และสิ้นสุดที่การบันทึกและจัดเก็บข้อมูล/การรับรายงานผลปฏิบัติการของทีมปฏิบัติการ

กรอบแนวคิด

การจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานครมีปัจจัยหลายอย่างที่เกี่ยวข้อง เช่น ความชัดเจนของตำแหน่งผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน การประสานหน่วยปฏิบัติการทางการแพทย์ในพื้นที่ใกล้กับผู้เจ็บป่วย และมีศักยภาพที่เหมาะสมกับภาวะของผู้เจ็บป่วยมากที่สุดออกให้การช่วยเหลือ ความพร้อมในการออกให้บริการของหน่วยปฏิบัติการ สภาพการจราจรขณะนั้น ๆ เป็นต้น ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) ได้กำหนดกรอบแนวคิดของกระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินในสถานการณ์ปกติ ซึ่งประกอบด้วย ผู้เกี่ยวข้อง ความต้องการ ข้อกำหนดกฎหมาย ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ดังนี้

กรอบแนวคิดกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ผู้รับบริการ	ความต้องการ
ผู้เจ็บป่วยและญาติ / ตำรวจ / ผู้พบเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> - ประชาชนได้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีคุณภาพ มีมาตรฐาน และรวดเร็ว - ถูกสอบถามข้อมูลด้วยความกระชับ รวดเร็ว ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว
ผู้เกี่ยวข้อง	
พนักงานรับแจ้งเหตุ พยาบาล	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน รวดเร็ว
ทีมปฏิบัติการ (พยาบาล / พนักงานขับรถยนต์ / พนักงานช่วยเหลือคนไข้)	ได้รับข้อมูลถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน รวดเร็ว
โรงพยาบาลที่นำส่ง	ได้รับการประสานการนำส่ง/ข้อมูลผู้เจ็บป่วยก่อนนำส่งผู้เจ็บป่วย

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<ul style="list-style-type: none"> - พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๓ การปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน - ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๔ - ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง การให้ประกาศนิยบัตรและการปฏิบัติการฉุกเฉินของผู้ปฏิบัติการ พ.ศ. ๒๕๕๔ - ข้อตกลงการดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ข้อตกลงที่ -/๒๕๕๔ 	<ul style="list-style-type: none"> - คัดกรองอาการผู้ป่วยได้ถูกต้องและจัดทีมปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือภายในเวลาที่กำหนด - ทีมปฏิบัติการเข้าถึงที่เกิดเหตุได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วและผู้เจ็บป่วยได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้น - ทีมปฏิบัติการนำส่ง สถานพยาบาลอย่างทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุและนำส่งสถานพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย - ลดอัตราการเสียชีวิต/พิการของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ

ข้อกำหนดที่สำคัญ

ชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
๑.กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	<ul style="list-style-type: none"> - ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่/ที่เกิดเหตุ ผู้เจ็บป่วย การติดต่อผู้แจ้งหรือผู้เจ็บป่วย และข้อมูลการเจ็บป่วยฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สามารถประเมิน คัดกรองอาการของผู้เจ็บป่วย จัดลำดับความเร่งด่วนฉุกเฉินและการจัดทีมปฏิบัติการเพื่อให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของความสำเร็จในการรับแจ้งเหตุและประสานงานได้ภายใน ๒ นาที (เป้าหมาย $\geq 90\%$)

	<p>- ประสานแจ้งทีมปฏิบัติการตาม ศักยภาพที่เหมาะสมกับภาวะ ฉุกเฉินของผู้เจ็บป่วยที่อยู่ใกล้เคียง ออกให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิด เหตุ และจัดทีมปฏิบัติการทางการ แพทย์ระดับสูง หรือระดับพื้นฐาน ออกปฏิบัติการให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ</p>	<p>- ร้อยละของความสำเร็จของ ทีมปฏิบัติการระดับสูงถึงที่เกิด เหตุได้ภายในเวลา ๑๐ นาที และระดับพื้นฐานภายในเวลา ๑๕ นาที หลังจากได้รับแจ้งเหตุ (เป้าหมาย $\geq 50\%$)</p>
--	--	---

คำจำกัดความ

“การแพทย์ฉุกเฉิน” หมายถึง การปฏิบัติการฉุกเฉิน การประเมิน การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน

“การรับแจ้งเหตุ” หมายถึง การรับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์จากประชาชนโดยตรง หรือรับแจ้งเหตุ ฉุกเฉินจากแหล่งอื่นเกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

“การส่งการ” หมายถึง การประสานหน่วยปฏิบัติการ หรือชุดปฏิบัติการออกปฏิบัติการให้การ ช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ

“ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน” หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับบาดเจ็บหรือมีอาการป่วยกะทันหัน ซึ่งเป็นอันตรายต่อ การทำงานของอวัยวะสำคัญ จำเป็นต้องได้รับการประเมิน ช่วยเหลือหรือบำบัดรักษาอย่างทันด่วนที่

“Dispatch time” หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนถึงเวลาที่แจ้งชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน ทางการแพทย์ออกให้บริการผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

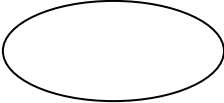
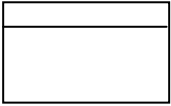

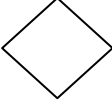
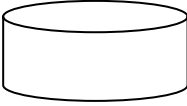


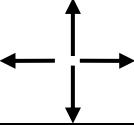

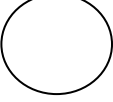
“Response time” หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนถึงทีมปฏิบัติการถึงที่เกิดเหตุหรือถึง ผู้ป่วย

“ทีมปฏิบัติการระดับพื้นฐาน” หมายถึง รถพยาบาลฉุกเฉินพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิตระดับพื้นฐาน และผู้ปฏิบัติการซึ่งผ่านการอบรมเป็นเวชกรฉุกเฉินระดับพื้นฐาน จำนวน ๒ คน ประกอบด้วย พนักงานขับ รถยนต์ และผู้ช่วยเหลือคนไข้

“ทีมปฏิบัติการระดับสูง” หมายถึง รถพยาบาลฉุกเฉินพร้อมพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิตระดับสูง และ ผู้ปฏิบัติการอย่างน้อยต้องเป็นพยาบาลกู้ชีพเป็นหัวหน้าทีม จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ และเวชกรฉุกเฉิน จำนวน ๒ คน (พนักงานขับรถยนต์ และพนักงานช่วยเหลือคนไข้)

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

๖

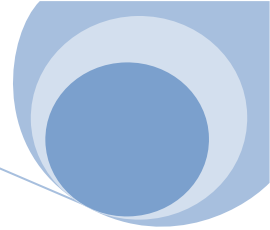
ตำแหน่ง/ฝ่าย/กลุ่มงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ
<p>ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉิน กรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) สำนักการแพทย์</p>	<p>มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานครเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินและให้บริการสายด่วนทางการแพทย์เป็นศูนย์กลางประสานงานและพัฒนาเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณีสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัยและวินาศกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย ศึกษา วิจัย จัดทำสถิติข้อมูล และสารสนเทศเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ พัฒนาคูณภาพและมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การบริหารจัดการด้านการเงินในระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>ฝ่ายบริหารงานทั่วไป</p>	<p>มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป งานการประชุม งานประชาสัมพันธ์ ผลิตเอกสารสนับสนุนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ งานสวัสดิการและบริการทั่วไป งานการเจ้าหน้าที่ งานงบประมาณการเงินและบัญชี งานการพัสดุและบำรุงรักษา งาน Clearing House ของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>
<p>กลุ่มงานมาตรฐานและระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน</p>	<p>มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำ บริหาร และติดตามประเมินผล แผนยุทธศาสตร์ แผนงาน แผนปฏิบัติการ โครงการ ของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนางานด้านวิชาการ คุณภาพ และมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จัดทำสถิติข้อมูล และสารสนเทศ ควบคุมและพัฒนามาตรฐานและการประกันคุณภาพระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>

ตำแหน่ง/ฝ่าย/กลุ่มงาน	หน้าที่ความรับผิดชอบ ๗
กลุ่มงานปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน	<p>มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับแจ้งเหตุ ให้คำปรึกษาแนะนำสั่งการด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในสถานการณ์ปกติ และกรณีสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย วินาศกรรม รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย และให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ การควบคุม กำกับ ติดตามการปฏิบัติการ การจัดระบบสื่อสาร การจัดระบบเครือข่ายการปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน การรักษาพยาบาลและให้คำปรึกษาแนะนำ การดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินตามมาตรฐานวิชาชีพก่อนถึงหน่วยบริการหรือสถานบริการทางการแพทย์ การประสานงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง</p>

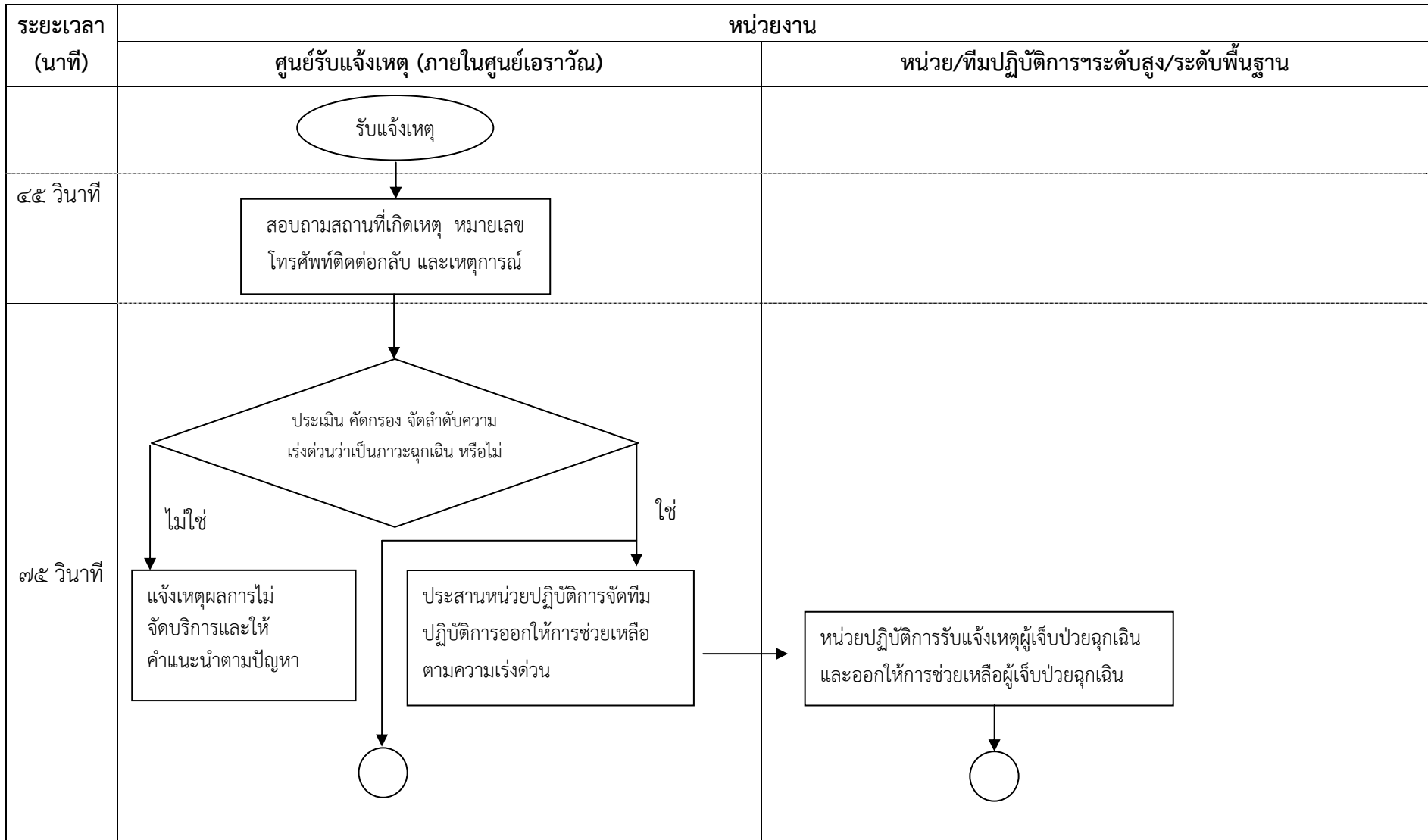
ส่วนที่ ๒

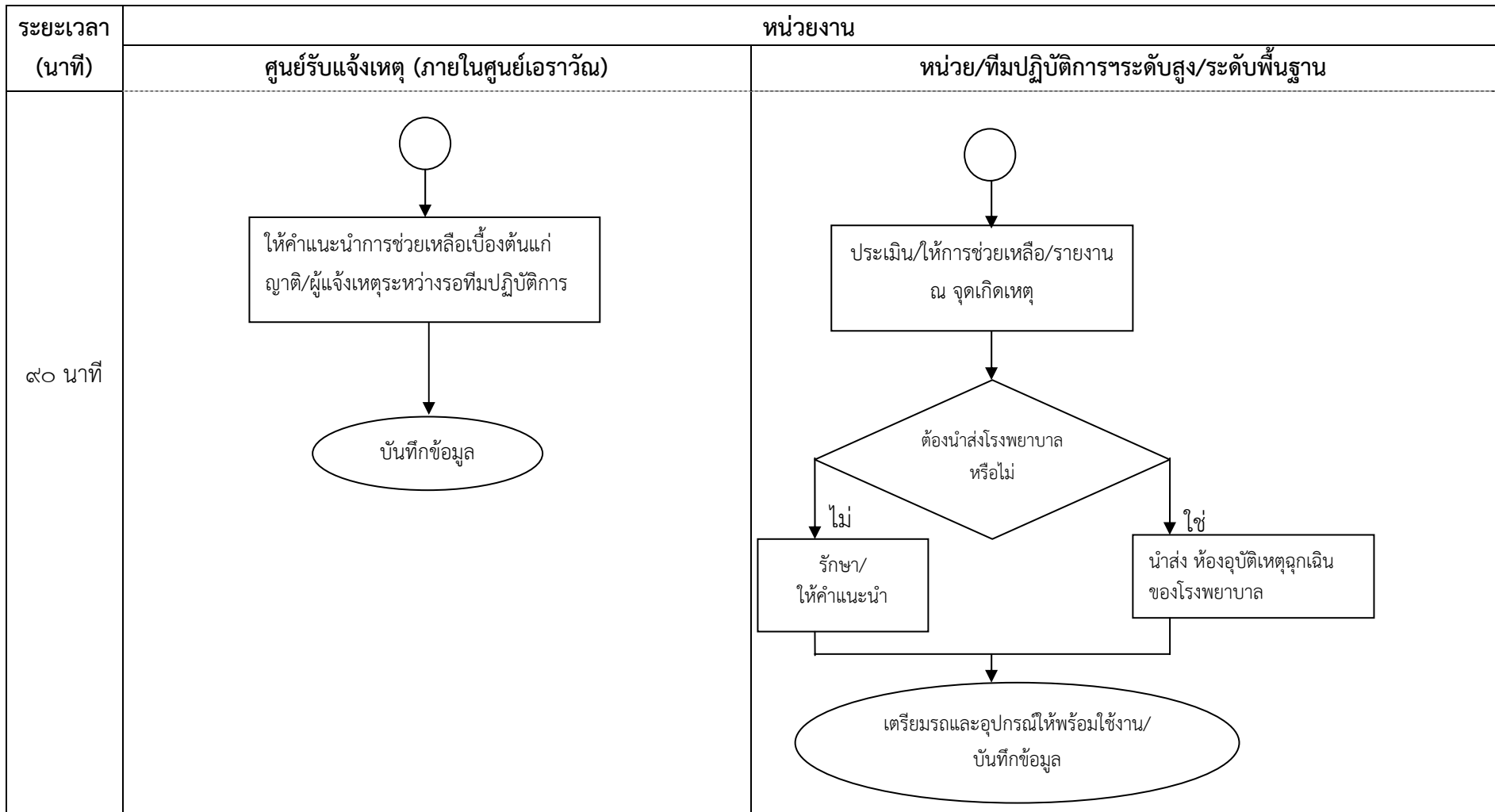
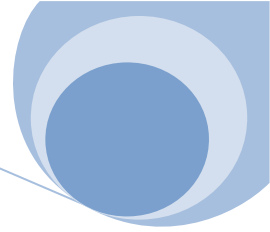
แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วย ปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินของ กรุงเทพมหานคร

กระบวนการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉินของกรุงเทพมหานคร นับเริ่มตั้งแต่มีการโทรศัพท์หรือวิทยุแจ้งของความช่วยเหลือจากผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือผู้พบเห็น เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์หรือวิทยุสื่อสารต้องทำการสอบถามข้อมูลให้ทราบสถานที่อยู่ของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ และอาการเบื้องต้น หลังจากนั้นพยาบาลวิชาชีพจะทำหน้าที่สอบถามอาการและอาการแสดงของผู้เจ็บป่วยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อคัดแยกและจัดลำดับความรุนแรงเพื่อประสานหน่วยปฏิบัติการให้ออกช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน และให้คำแนะนำการช่วยเหลือหรือข้อปฏิบัติต่าง ๆ แก่ผู้แจ้งให้ปฏิบัติเพื่อให้ช่วยเหลือเบื้องต้นก่อนชุดปฏิบัติฉุกเฉินทางการแพทย์จะไปถึงกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ต้องมีการประสาน และถ่ายทอดข้อมูลกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนในเวลาอันรวดเร็ว เพื่อสามารถแจ้งให้ชุดปฏิบัติที่ออกให้การช่วยเหลือรับทราบเพื่อประโยชน์ต่อผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินมากที่สุด



แผนผังกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน



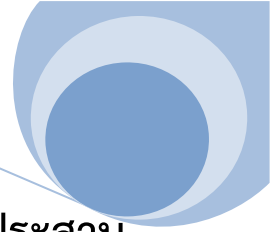


ส่วนที่ ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตามประเมินผล

กระบวนการจัดการบริการการแพทย์ฉุกเฉินประกอบด้วยกระบวนการ ๒ ขั้นตอน ได้แก่

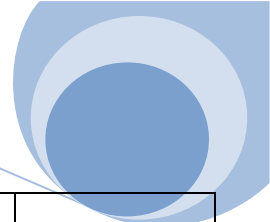
๑. กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานงาน
๒. กระบวนการให้การช่วยเหลือและนำส่งสถานพยาบาล



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน และการติดตาม/ประเมินผลกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสาน หน่วยปฏิบัติการออกให้บริการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๑.		๔๕ วินาที	พนักงานรับแจ้งเหตุ/รับโทรศัพท์รับแจ้งเหตุ สอบถามข้อมูล ได้แก่ สาเหตุ สถานที่เกิดเหตุ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อาการสำคัญ	ข้อมูลครบถ้วนตามแบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ	ผู้ตรวจการสุ่มตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลตามแบบบันทึกฯ	พนักงานรับโทรศัพท์	แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ	- WI-EMS-๐๑ เรื่อง ข้อปฏิบัติสำหรับผู้รับแจ้งเหตุ
๒		๙๐ วินาที	<ul style="list-style-type: none"> - พยาบาล ประเมิน คัดกรองและจัดลำดับความเร่งด่วน โดยจำแนกตามรหัสกลุ่มอาการ - กรณีฉุกเฉินวิกฤตให้ประสานจัดชุดปฏิบัติการระดับสูงออกให้การช่วยเหลือกรณีฉุกเฉิน - กรณีไม่วิกฤตจัดชุดปฏิบัติการระดับพื้นฐานออกให้การช่วยเหลือ - กรณีไม่จัดทีมปฏิบัติการแจ้งเหตุผลและให้คำแนะนำตามปัญหา 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการรับแจ้งเหตุกระชั้น รวดเร็ว (ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งจนสามารถจัดชุดปฏิบัติการภายใน ๒ นาที) 	จัดทำสถิติ Dispatch time	พยาบาล คัดกรอง/แพทย์		<ul style="list-style-type: none"> -พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๑ - เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดระดับการจ่ายงานบริการผู้ป่วยฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ.กำหนด ฉ. ๐.๗๗

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน



ลำดับที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	ระบบติดตาม/ประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์ม	เอกสารอ้างอิง
๓		๙๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> - ทีมปฏิบัติการฉุกเฉินระดับพื้นฐาน/ระดับสูงออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเมื่อได้รับแจ้ง - ทำการประเมินความรุนแรงและให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยตามมาตรฐานที่กำหนด - รายงานสถานการณ์ให้ศูนย์รับแจ้งเหตุทราบ - นำส่งสถานพยาบาลที่เหมาะสม - รายงานการปฏิบัติการให้แก่แพทย์/พยาบาลที่ห้องฉุกเฉิน - ทำความสะอาดและจัดเตรียมรถและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานเมื่อปฏิบัติงานเสร็จ - บันทึกการปฏิบัติการในแบบรายงานการปฏิบัติงาน - กรณีไม่พบเหตุ/ไม่นำส่ง รพ. รายงานการปฏิบัติงาน 	ระยะเวลาในการเข้าถึงผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็ว (ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งเหตุถึงเวลาที่ทีมปฏิบัติการถึงที่เกิดเหตุหรือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินภายใน ๑๐ นาทีสำหรับชุดปฏิบัติการระดับสูงหรือ ภายใน ๑๕ นาทีสำหรับชุดปฏิบัติการระดับพื้นฐาน)	จัดทำสถิติ Response time	ทีมปฏิบัติการฉุกเฉินระดับสูง และทีมปฏิบัติการฉุกเฉินระดับพื้นฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - แบบบันทึกการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง - แบบบันทึกการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - ข้อตกลงดำเนินงานและบริหารจัดการระบบจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน

เอกสารแบบฟอร์ม

๑. ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)
๒. แบบบันทึกรับแจ้งเหตุและสั่งการ
๓. แบบบันทึกรายงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับสูง
๔. แบบบันทึกรายงานการปฏิบัติงานบริการการแพทย์ฉุกเฉินระดับพื้นฐาน

เอกสารอ้างอิง

๑. พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑
๒. ข้อตกลงดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
๓. เกณฑ์วิธีการคัดแยกและจัดลำดับการจ่ายงานบริหารผู้ป่วยฉุกเฉิน ตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนด
ฉ.๐.๗๗
๔. ระเบียบปฏิบัติ (Work Instruction)
๕. ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับ
ความฉุกเฉินและมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๕๔