



ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ)

หมายเลขเอกสาร

WI - EMS - 0๑

ระเบียบปฏิบัติ

Work Instruction : WI

ฉบับแก้ไขครั้งที่ : ๑

วันที่บังคับใช้ :

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

หน้า

๑/๑

เรื่อง

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้รับแจ้งเหตุ

ข้อปฏิบัติสำหรับผู้รับแจ้งเหตุทางโทรศัพท์ของศูนย์เอราวัณ เมื่อมีผู้แจ้งเหตุ/ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มายังศูนย์เอราวัณ ให้ปฏิบัติดังนี้

๑. เมื่อรับโทรศัพท์แล้วให้กล่าวทักทายว่า “ศูนย์เอราวัณ กรุงเทพมหานคร ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ” แล้วถามด้วยคำถามไขข้อ ๒ ทั้งที่

๒. “ต้องการแจ้งเรื่องอะไรคะ/ครับ” หรือ “ต้องการให้ช่วยเหลืออะไรคะ/ครับ”

(ถ้าโทรมาผิดจะได้แจ้งให้ผู้แจ้งโทรไปยังหน่วยฉุกเฉินที่ถูกต้องต่อไป เพื่อไม่ให้เกิดผลเสียกับผู้แจ้ง)

๓. ถามสถานะที่เกิดเหตุ เช่น “ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บอยู่ที่ไหนคะ/ครับ”

(เพื่อให้ทราบที่อยู่ที่เกิดเหตุของผู้เจ็บป่วยก่อน หากเกิดสายหลุดก็ยังสามารถไปหาผู้ป่วยเพื่อประเมินและให้การช่วยเหลือได้)

๔. หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อผู้แจ้งได้ เช่น “คุณโทรศัพท์จากหมายเลข..... ไร่ไหมคะ/ครับ”

หรือ “สามารถติดต่อคุณได้ที่หมายเลขอะไรคะ/ครับ”

๕. ชื่อผู้แจ้ง เช่น “บอกทราบชื่อผู้แจ้งคะ/ครับ” (ถ้าไม่ได้ก็ไม่จำเป็นต้องคาดคะเนให้ได้ข้อมูล)

๖. ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บรู้สึกตัวหรือไม่ เรียกหรือปลุกตื่นหรือไม่

ถ้าไม่ → ให้ถามข้อมูลตามข้อ ๗ ทั้งที่

ถ้าใช่ → ให้ถามอาการสำคัญต่อไป

๗. ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บหายใจหรือไม่ ลักษณะการหายใจเป็นอย่างไร แนะนำผู้แจ้งตรวจดู/สังเกตที่ทรวงอก

ผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บขยับขึ้นลงหรือไม่

ถ้าไม่ → ให้สอนให้ผู้แจ้งปฏิบัติตามการช่วยฟื้นคืนชีพทันที และตอบสนองด้วยการจัดส่งชุดปฏิบัติการณ์ฉุกเฉิน “รหัสแดง”

ถ้าใช่ → ให้คำแนะนำในการช่วยเหลือเบื้องต้นและตอบสนองด้วยการจัดส่งชุดปฏิบัติการณ์ฉุกเฉินที่เหมาะสม

๘. แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้แจ้งทราบ เช่น “ดีฉัน/ผมได้ประสานจัดส่งชุดปฏิบัติการณ์ออกไปให้การ

ช่วยเหลือผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บแล้วคะ/ครับ หากไม่จำเป็นกรุณาอย่าใช้โทรศัพท์เพราะชุดปฏิบัติการณ์

โทรหาคุณเพื่อสอบถามอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยหรือเส้นทางคะ/ครับ”

หมายเหตุ : คำพูดสามารถปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์/วัฒนธรรมได้ ทั้งนี้ต้องสุภาพและเป็นที่ยอมรับ