



คู่มือการปฏิบัติงาน

ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ การแพทย์ฉุกเฉินจังหวัดสระแก้ว



จัดทำโดย กลุ่มงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

กองสาธารณสุข
องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

คู่มือแนวทางการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ

ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว

หน่วยงานที่รับผิดชอบ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว

ชื่อองค์กร ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว

เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินกิจกรรมปฏิบัติการอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งและประสานงาน รวมทั้งอำนวยความสะดวกและกำกับการตามการอำนวยความสะดวกทั่วไป ได้ตลอดเวลาเพื่อให้ผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการปฏิบัติการแพทย์ขั้นพื้นฐานตามเกณฑ์วิธีและคำสั่งประจำ

ภารกิจด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

1. จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ณ ศูนย์ปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว
2. จัดหารถพยาบาลฉุกเฉินพร้อมอุปกรณ์ ตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับอำเภอ และระดับตำบล ที่ร่วมทำบันทึกข้อตกลงนี้ และมีความพร้อมในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ตามหลักเกณฑ์ ที่ สพฉ.กำหนด ให้เพียงพอต่อการจัดระบบ การแพทย์ฉุกเฉินนอกโรงพยาบาลให้ครอบคลุม การเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินของประชาชนจังหวัดสระแก้วโดยให้คำนึงถึงถึงสถานะทางการคลัง
3. ร่วมกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้วในการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติการ ระบบบริหารจัดการ ระบบสื่อสารและสารสนเทศ ระบบการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยฉุกเฉิน โดยเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเพื่อประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินให้มีคุณภาพอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
4. ประสานความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น และหน่วยงานอื่นในการบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินบอกโรงพยาบาล เพื่อบริการประชาชนจังหวัดสระแก้ว

มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. การรับแจ้งเหตุ การประเมิน การคัดแยกและจัดลำดับความรุนแรงของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน
2. การให้คำปรึกษาด้านการปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการให้คำแนะนำในการดูแลแก้ไขภาวะฉุกเฉินเบื้องต้น
3. การให้คำแนะนำการช่วยฟื้นคืนชีพทางโทรศัพท์
4. การรายงานชุดปฏิบัติการแพทย์ที่สอดคล้องกับการคัดแยก
5. การประสานหน่วยปฏิบัติการแพทย์ ออกให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุได้อย่างเหมาะสม
6. การอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ระหว่างนำส่งโรงพยาบาล
7. การประสานงานกับโรงพยาบาล/หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
8. การจัดการข้อมูลการปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน รวมถึงการบันทึกข้อมูลเพื่อการจ่ายค่าชดเชยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน

กรอบแนวคิดกระบวนการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว

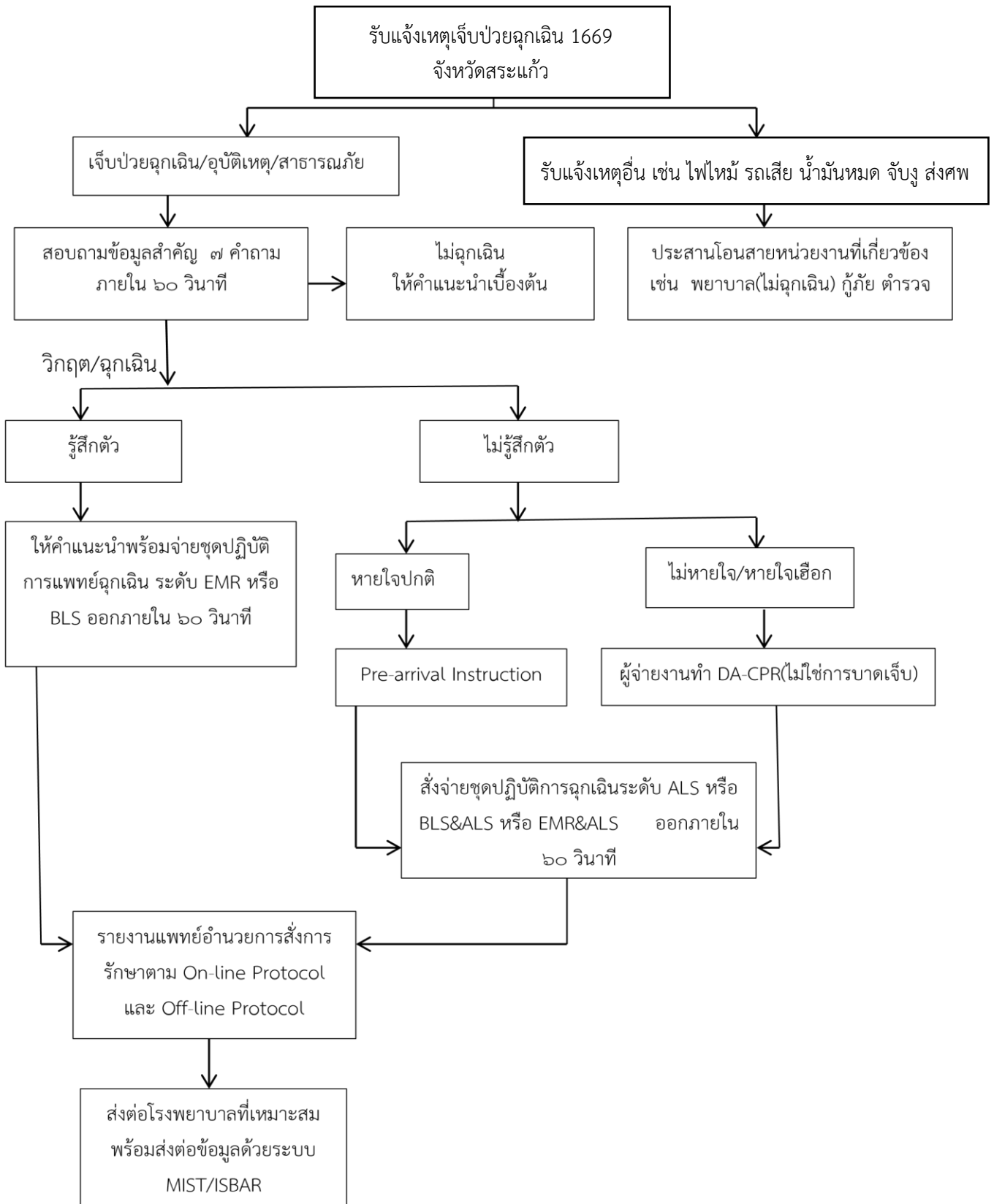
ผู้รับบริการ	ความต้องการ
1. ผู้เจ็บป่วยและญาติ / ตำรวจ / ผู้พบเหตุ	1.1 ประชาชนได้รับการบริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มี คุณภาพ มีมาตรฐานและรวดเร็ว 1.2 ถูกสอบถามข้อมูลด้วยความกระชับ รวดเร็ว ได้รับการช่วยเหลือที่ถูกต้อง รวดเร็ว
2. หน่วยปฏิบัติการ	2.1 ได้รับการประเมินและรับรองหน่วยปฏิบัติการแพทย์ตามที่ กพฉ. กำหนด 2.2 ได้รับเงินค่าชดเชยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินทั้ง ทางบกและทางอากาศ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
1. พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน/ผู้ประสาน ปฏิบัติการฉุกเฉิน/ผู้รายงานปฏิบัติการฉุกเฉิน	ได้รับข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจนและครบถ้วน
2. ชุดปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน/ระดับสูง	ได้รับข้อมูลถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจนและครบถ้วน
3. โรงพยาบาลที่นำส่ง	ได้รับการประสานข้อมูลการนำส่ง/ข้อมูลผู้เจ็บป่วย ฉุกเฉินและความพร้อมรับผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้ถูกต้อง รวดเร็ว ชัดเจนและครบถ้วน
4. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว	ได้รับเอกสารเพื่อประกอบการเบิกจ่ายค่าชดเชย ปฏิบัติการฉุกเฉินได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
5. หน่วยปฏิบัติการแพทย์	5.1 ได้รับการประสานข้อมูลการขึ้นทะเบียนและ รับรองหน่วยปฏิบัติการแพทย์ระดับพื้นฐาน/ ระดับสูง (ทางบกและทางอากาศ) ภายในเวลาที่ กำหนด 5.2 ได้รับข้อมูลการเบิกจ่ายค่าชดเชยปฏิบัติการ แพทย์ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็ว

กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ข้อกำหนดด้านกฎหมาย	ประสิทธิภาพของกระบวนการ	ความคุ้มค่า
<p>-พระราชบัญญัติการแพทย์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2551 หมวด 3 การปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน</p> <p>-ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินเพื่อคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และมาตรฐานการปฏิบัติการฉุกเฉิน พ.ศ. 2554</p> <p>-ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้นำดำเนินงานและบริหารจัดการระบบการแพทย์ฉุกเฉินในระดับท้องถิ่น พ.ศ.2560 (เพิ่มเติมฉบับที่ 2) พ.ศ.2561</p> <p>-ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ และการกำกับดูแลหน่วยปฏิบัติการแพทย์ พ.ศ.2564</p> <p>-ประกาศคณะกรรมการการแพทย์ฉุกเฉิน เรื่อง หลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และการกำกับดูแลหน่วยปฏิบัติการอำนวยการ พ.ศ.2565</p>	<p>-คัดกรองอาการผู้ป่วยได้ถูกต้อง และจัดทีมปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือภายในเวลาที่กำหนด</p> <p>-ทีมปฏิบัติการเข้าถึงที่เกิดเหตุได้ในระยะเวลาอันรวดเร็วและผู้เจ็บป่วยได้รับการช่วยเหลือเบื้องต้น</p> <p>- ทีมปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน นำส่งผู้ป่วย/ผู้บาดเจ็บ สถานพยาบาลอย่างทันเวลา</p>	<p>- ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุและนำส่งสถานพยาบาลได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย</p> <p>- ลดอัตราการเสียชีวิต/พิการของผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ</p>

ชื่อกระบวนการ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
<p>- กระบวนการรับแจ้งเหตุและประสานหน่วยปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน</p>	<p>- ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่/ที่ เกิดเหตุ ผู้เจ็บป่วย การติดต่อผู้แจ้งหรือผู้เจ็บป่วย และข้อมูล การเจ็บป่วยฉุกเฉินได้อย่าง รวดเร็ว ถูกต้อง สามารถประเมิน คัดกรองอาการของผู้เจ็บป่วย จัดล าดับความเร่งด่วนฉุกเฉิน และการจัดทีมปฏิบัติการเพื่อให้ การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ</p> <p>- ประสานแจ้งทีมปฏิบัติการ ตามศักยภาพที่เหมาะสมกับ ภาวะฉุกเฉินของผู้เจ็บป่วยที่อยู่ ไกลเคียงออกให้การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ และจัดทีมปฏิบัติการ ทางการแพทย์ระดับสูง หรือ ระดับพื้นฐาน ออกปฏิบัติการให้ การช่วยเหลือ ณ จุดเกิดเหตุ</p>	<p>- ร้อยละของความสำเร็จใน การรับแจ้งเหตุและ ประสานงานได้ ภายใน 2 นาที (เป้าหมาย $\geq 90\%$)</p> <p>- ร้อยละของความสำเร็จของ ทีมปฏิบัติการระดับสูงถึงที่เกิด เหตุได้ภายในเวลา 8 นาที และระดับพื้นฐานภายในเวลา 4 นาที หลังจากได้รับแจ้งเหตุ (เป้าหมาย $\geq 50\%$)</p>

แผนผังการคัดแยกและรายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน
 ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว



รายละเอียดขั้นตอนการรับแจ้งเหตุ ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว

1. รับแจ้งเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินผ่านหมายเลข 1669 หมายเลขเดียวหรือช่องทางเครือข่ายวิทยุสื่อสาร ความถี่ 150.475 MHz. **โดยพนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน** โดยต้องสอบถามให้ครอบคลุม 7 ข้อ ภายใน **ระยะเวลา 60 วินาที** รายละเอียดดังนี้
 - 1.1 ผู้ป่วยเป็นอะไร/มีอาการอย่างไร เพื่อค้นหาภาวะฉุกเฉินของโรคนั้นๆหรือกลไกการบาดเจ็บของผู้ป่วย
 - 1.2 ผู้ป่วยอยู่ที่ไหน เพื่อค้นหาพิกัดที่จะออกไปรับภายในพื้นที่จังหวัด สระแก้ว(กรณีจังหวัดอื่นโทรมาติดต่อทำการซักถามข้อมูลเพื่อประสานส่งต่อข้อมูลศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดอื่นต่อไป)
 - 1.3 หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อกลับ(ไม่จำเป็นต้องซักถามแต่ต้องบันทึกทุกครั้งตามเบอร์ที่อยู่ในเครื่องโทรศัพท์ เพื่อทำการติดต่อกลับ)
 - 1.4 ผู้ป่วย/ผู้แจ้งชื่ออะไร เพื่อสามารถรับผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้ถูก เพราะเคยมีกรณีไปรับผิดชอบเนื่องจากมีประชาชนมาโบกรถกู้ชีพไปก่อน ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินจริงเลยไม่ได้รับบริการ
 - 1.5 ผู้ป่วยรู้สึกตัว (ตื่น, พูดได้) หรือไม่ เพื่อประเมินระดับความรุนแรงของผู้ป่วย
ไม่รู้รู้สึกตัว : สอบถามข้อ 1.6
รู้สึกตัว : ส่งข้อมูลให้ผู้จ่ายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินให้คำแนะนำเบื้องต้นก่อนจัดส่งชุดปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน
 - 1.6 ผู้ป่วยหายใจปกติหรือไม่ โดยให้สังเกตการขยายตัวของทรวงอกผู้ป่วย ไม่หายใจหรือหายใจเอือก : โอนสายให้ผู้จ่ายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินให้คำแนะนำในการ ช่วยฟื้นคืนชีพทางโทรศัพท์ พร้อมประสานชุดปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินออกปฏิบัติการตาม การสั่งการของผู้จ่ายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน
หายใจ : ส่งข้อมูลให้ผู้จ่ายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินให้คำแนะนำเบื้องต้นก่อนจัดส่งชุดปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน
 - 1.7 ฉันทจะบอก ผจบ.ให้ส่งความช่วยเหลือ กรุณาอยู่ในสายก่อน (ไม่ฟังให้ผู้แจ้งถือสายไว้ หากไม่จำเป็น) ในกรณี ‘รหัสแดง’ ให้พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ ขอบเขต ความรับผิดชอบ และข้อจำกัดในการรับแจ้งตามการอำนวยความสะดวกการแพทย์ หรือคำสั่งประจำและโอนสายให้ผู้จ่ายงานปฏิบัติการฉุกเฉินหรือผู้กำกับปฏิบัติการฉุกเฉินหรือแพทย์อำนาจการปฏิบัติการฉุกเฉิน เพื่อให้คำแนะนำการช่วยเหลือผู้ป่วยก่อนทีมช่วยเหลือไปถึง (Pre-arrival Instruction)
2. คัดแยกและจ่ายงานให้ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินออกปฏิบัติการในพื้นที่ตามเกณฑ์การคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินและจัดลำดับการบริการ ณ ห้องฉุกเฉินตามหลักเกณฑ์ที่ กพฉ. กำหนดโดยผู้จ่ายงานปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน(พยาบาลวิชาชีพ) ภายใน**ระยะเวลา 60 วินาที**
3. ติดตามข้อมูลกับชุดปฏิบัติการที่ออกปฏิบัติการ ประสานคำสั่งการ การรักษาทางการแพทย์กับแพทย์อำนาจการปฏิบัติการฉุกเฉินทั้งประเภทอำนาจการตรง(On-line Protocol) เช่น การให้ออกซิเจนประเภทต่างๆ การใส่ท่อทางเดินหายใจ การทำ Needle Thoracocentesis และอำนาจการทั่วไป(Off-line Protocol) เช่น AHA ACLS Guideline 2025
4. ติดตามการปฏิบัติงานของชุดปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน ประสานนำส่งโรงพยาบาลที่เหมาะสมกับการเจ็บป่วยฉุกเฉินนั้นๆ พร้อมรายงานข้อมูลด้วยระบบ MIST

M – Mechanism of injury คือ เหตุการณ์ ลักษณะหรือกลไกการบาดเจ็บ

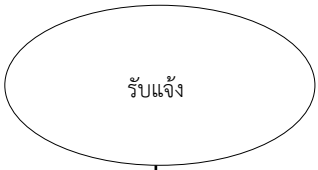
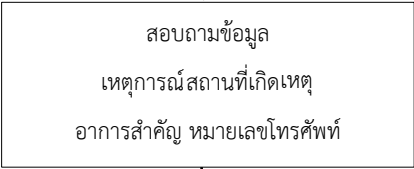
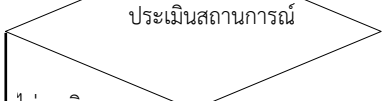

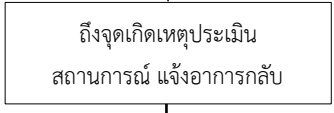
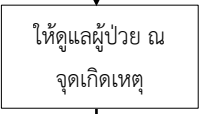
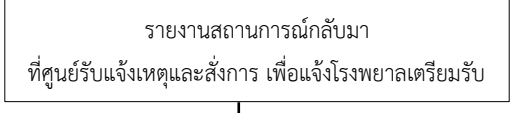
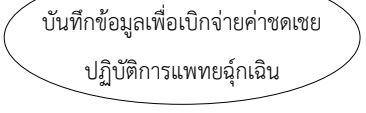
I – Injuries sustained คือ อวัยวะสำคัญที่ได้รับบาดเจ็บ

S – Vital signs (HR, RR, BP, O2 sat., GCS) คือ สิ่งที่ตรวจพบ เช่น สัญญาณชีพ สัญญาณประสาท ความเข้มข้นของออกซิเจนในกระแสเลือด ขนาดรูม่านตา คลื่นไฟฟ้าหัวใจ

T – Treatment given (IV fluid, collar, pain relief) คือ การรักษาที่ได้รับหรือการทำหัตถการต่างๆ ระหว่างนำส่งตามคำสั่งการรักษาทางการแพทย์ของแพทย์อำนวยการปฏิบัติการฉุกเฉิน เช่น การให้ออกซิเจน การใส่ท่อทางเดินหายใจ การให้สารน้ำการให้ยาที่มีความเสี่ยงสูง

5. รวบรวม บันทึกข้อมูลของหน่วยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉินผ่านระบบ EMS PORTAL (NDEMS) National Digital Emergency Medical Services

ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดสระแก้ว

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานคุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ
1		30 วินาที	พนักงานรับแจ้งเหตุ การเจ็บป่วยฉุกเฉิน
2			
3		30 วินาที	ผู้รายงาน ปฏิบัติการฉุกเฉิน
4			
5		7 นาที	ผู้ประสานปฏิบัติการฉุกเฉิน/ พนักงานวิทยุสื่อสาร
6			
7		10 - 20 นาที ตามระยะทางแต่ละพื้นที่	ผู้รายงาน ปฏิบัติการฉุกเฉิน
8			
8		ทุกวันที่ 10 - 25 ของทุกเดือน	ผู้รายงาน ปฏิบัติการฉุกเฉิน/สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว
			
			
			

ช่องทางการให้บริการ

1. ระบบโทรศัพท์ใช้ระบบโทรศัพท์ จำนวน 5 คู่ สายส่งผ่านข้อมูลการให้บริการพร้อมทั้งสามารถส่งผ่านข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตแบบ FTTx ได้ มีระบบควบคุมและอำนวยความสะดวกในการใช้งานโทรศัพท์ โดยผ่านตู้ควบคุม ตู้สาขาอัตโนมัติ (PABX) ระบบ Hybrid IP PBX PABX โดยทำหน้าที่จัดการระบบโซว์เบอร์ บันทึกหมายเลขโทรศัพท์ ประชุมสาย (Conference) โดยผ่านหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน 1669 หมายเลขเดียว ให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งเหตุการณ์ปกติ เหตุการณ์ในเทศกาลสำคัญ รวมถึง สถานการณ์ภัยพิบัติ
2. ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต VOIP (Voice Over Internet Protocol) ใช้สำหรับติดต่อสื่อสารระหว่างจังหวัด และ ระบบวีดีโอคอลเพื่อช่วยเหลือผู้บกพร่องทางการได้ยิน TTRS (Thai Telecommunication Relay Service)
3. ระบบวิทยุสื่อสาร
 - 3.1 ระบบวิทยุสื่อสารภายในจังหวัด ระบบ VHF ใช้ในการสื่อสารทางการแพทย์ระหว่างสถานีในเขตจังหวัดสระแก้วหรือจังหวัดใกล้เคียงโดยใช้ช่องทางการติดต่อสื่อสารของกระทรวงสาธารณสุข เป็นแม่ข่ายสื่อสารประจำ ช่องความถี่หลัก 155.475 MHz. และช่องความถี่รอง 150.475 MHz. สำหรับสถานการณ์สาธารณภัย
 - 3.2 ระบบวิทยุสื่อสาร ROIP (Radio Over IP Gateway) เป็นการเชื่อมต่อสื่อสารผ่าน ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อพื้นที่ห่างไกล คลื่นความถี่ 150.475 MHz โดยดำเนินการขอร่วมข่ายวิทยุสื่อสารคมนาคมกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติและขออนุญาตใช้คลื่นถี่ร่วมกับสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ แก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
4. เครื่องบันทึกเสียง (Smart voice) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการรับแจ้งเหตุและรายงานปฏิบัติการฉุกเฉินเพื่อใกล้เคียง ลดข้อพิพาท ข้อร้องเรียนจากการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นหลักฐานทางคดีแก่เจ้าหน้าที่ทางกฎหมาย
5. ระบบคอมพิวเตอร์
ใช้เพื่อบันทึกข้อมูลผ่านโปรแกรมการรับแจ้งเหตุและรายงานปฏิบัติการฉุกเฉินทางบกและทางอากาศของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดสระแก้ว

ค่าธรรมเนียม

- ไม่มี