

กระบวนการทำงานของหน่วยงาน อุบัติเหตุและฉุกเฉิน

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า / ผู้รับบริการ/ผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็นคุณภาพ
1. การเข้าถึงและ การรับบริการ	1. การให้บริการ ในระบบ Fast track 6 กลุ่มโรคหลัก	<p>1. การให้บริการดูแลผู้ป่วย กลุ่มโรคตาม 6 สาขาหลัก แบบเร่งด่วนฉุกเฉิน (Fast track 3S,3H)</p> <p>1.1 STEMI</p> <p>- ผู้ป่วย AMI ที่มาด้วยอาการ เจ็บแน่นหน้าอก จะได้รับการ ตรวจประเมินคัดกรองตาม CPG ครบถ้วน 100% มีการ ตรวจรักษาตามหลัก MONA ภายใน 10 นาที</p> <p>- ผู้ป่วย STEMI ที่มีข้อบ่งชี้ให้ Streptokinase จะได้รับยา ภายใน 30 นาที</p>	ผู้ป่วยและญาติ	<p>ในจุดคัดกรองซักประวัติ</p> <p>- กล่าวทักทาย พูดคุย ถามคำถามสร้างสัมพันธภาพของผู้ป่วย ด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส สบตาด้วย สายตาที่เป็นมิตร</p> <p>- ทักทาย คำว่าสวัสดี ครับ/ค่ะ</p> <p>- สื่อสารโดยใช้คำลงท้ายว่าครับ/ค่ะ</p> <p>- มองหน้าสบตาผู้ป่วย ฟังด้วยท่าที่สงบ</p> <p>- สื่อสารโดยใช้คำพูดที่ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์ทางการแพทย์ / คำพูดที่กำกวม ซ้ำซ้อน</p> <p>- คำนำหน้าชื่อว่า คุณ วันนี้คุณมา รพ. เพราะมีอาการเจ็บป่วยอย่างไร รบกวนช่วยเล่าให้ฟัง หน่อยครับ / ค่ะ (ต่อ)</p>	8 คน	Specific competency - การคัดกรองผู้ป่วยตามหลัก ESI การแปลผลคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	<p>- คอมพิวเตอร์</p> <p>- ระบบ LAN , Line</p> <p>- เครื่อง EKG , Patient Monitor</p> <p>- เครื่อง Infusion pump</p> <p>- เครื่อง Defibrillator</p>	1 ชม.	- รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
		<p>1.2 Stroke ผู้ป่วย Stroke ที่มีข้อบ่งชี้ได้รับยา rt-PA ภายใน 3 ชม.</p> <p>- ผู้ป่วย Stroke ได้รับการประเมิน NIHSS ทุกราย</p> <p>1.3 ผู้ป่วย Sepsis ที่มีภาวะ SIRS ได้รับการประเมิน SOS Score ทุกราย</p> <p>- ผู้ป่วย Sepsis ได้รับการ Stat ยา Antibiotic ภายใน 1 ชม.</p>	ผู้ป่วย Stroke และญาติ	- มีขั้นตอนการให้บริการ ดังนี้ ค่ะ / ครับ	8 คน	การคัดกรองผู้ป่วย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คอมพิวเตอร์</li> <li>- ระบบ LAN , Line</li> <li>- เครื่อง EKG , Patient Monitor</li> <li>- เครื่อง Infusion pump</li> <li>- เครื่อง Defibrillator</li> </ul>	2 ชม.	รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย
	2. การออกปฏิบัติการรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเปิดบริการการแพทย์ฉุกเฉินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่</li> <li>- การประชาสัมพันธ์ระบบบริการ EMS 1669</li> <li>- การออกปฏิบัติการรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุภายใน 2 นาที</li> <li>- การคัดแยกผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุออกเป็น 5 ประเภท</li> <li>- การช่วยเหลือแก้ไขภาวะฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ</li> <li>- การดูแลขณะนำส่งต่อผู้ป่วยมาโรงพยาบาล</li> </ul>	ผู้ป่วย / ประสบเหตุ / อบต.		4 คน		<ul style="list-style-type: none"> <li>- รถ Ambulance</li> <li>- อุปกรณ์เคลื่อนย้ายผู้ป่วย</li> <li>- อุปกรณ์การตามกระดุก</li> <li>- เครื่อง Defibrillator</li> </ul>	1 ชม.	รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
	3. ศูนย์ ประสานงานส่งต่อ ผู้ป่วย	- ศูนย์ประสานงานส่งต่อผู้ป่วย ครอบคลุมทั้ง Refer Out , Refer in และ Refer back - มีระบบ Fast track ส่งต่อ ผู้ป่วยโดยตรงไปยัง รพศ. โดย ไม่ต้องผ่าน รพ. แม่ข่าย - ในกลุ่มโรค Fast track จะมี การประสานงาน รพ. แพทย์ เฉพาะทางมี CPG สำหรับวิธี ปฏิบัติการเตรียมผู้ป่วยก่อนส่ง ต่อไปยัง รพศ.อุตรธานี	ผู้ป่วยที่ได้รับการ ส่งต่อ		5 คน		- รถพยาบาล - ระบบ โทรศัพท์ วิทยุ สื่อสาร - ระบบ Line - คอมพิวเตอร์ - โปรแกรม Refer link		รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย
2. การประเมิน ผู้ป่วย	- การคัดกรอง ผู้ป่วย - การประเมิน ผู้ป่วยแรกรับ	- ระบบการคัดกรองผู้ป่วยโดย ใช้หลักการคัดแยกตามหลัก ESI Version 4 ได้ 5 ประเภท ได้แก่ Resuscitate , Emergency , Semi-urgent , Non-Urgent - การซักประวัติการตรวจ ร่างกายแรกรับ ปฏิบัติตามวิธี ปฏิบัติเรื่อง การคัดกรองผู้ป่วย การซักประวัติครบตามAmple และการตรวจร่างกายทั้ง Primary และSecondary survey ปฏิบัติตามแนว ทางการดูแลผู้ป่วยบาดเจ็บ	ผู้ป่วยที่ได้รับการ ส่งต่อ	- คุณจะสอบถามข้อมูล เพิ่มเติมจากที่หม / ดิฉัน ได้อธิบายหรือเปล่านั้น - คุณ ..... ขณะนี้มี ผู้ป่วยเร่งด่วนที่ต้องให้ การช่วยเหลือทันที จำนวน ..... ราย อาจทำ ให้คุณต้องรอนาน กว่าเดิมถ้าผู้ป่วยเร่งด่วน ได้รับการตรวจดูแล รักษาและปลอดภัยแล้ว คุณจะได้รับการตรวจ ตามลำดับทันทีค่ะ/ครับ	1 คน	การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในอาชีพ	- อุปกรณ์วัด สัญญาณชีพ - ระบบ Computer - เครื่อง Patient monitor	30 นาที	รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
		- บันทึกการซักประวัติและ ตรวจร่างกายลงในแบบบันทึก FR – AER 001 , 002							
	การประเมินซ้ำ	- มีการประเมินซ้ำในผู้ป่วยที่ ส่ง OPD , Admit หรือส่งต่อ ด้วย Sign 7 ข้อ ได้แก่ อุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ ความดันโลหิต O2 Sat , Coma score และ Pain score - การเฝ้าระวังอาการ เปลี่ยนแปลงและสัญญาณชีพ ตามประเภทผู้ป่วย - Resuscitate เฝ้าระวัง สัญญาณชีพทุก 5 นาที - Emergency เฝ้าระวัง สัญญาณชีพทุก 15 นาที - Urgent เฝ้าระวังสัญญาณ ชีพทุก 30 นาที - Semi-Urgent เฝ้าระวัง สัญญาณชีพทุก 1 ชม. - Non-Urgent เฝ้าระวัง สัญญาณชีพทุก 1 - 4 ชม.	ผู้ป่วย		8 คน	Specific competency	เครื่อง Patient monitor	1 ชม.	รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
3. การวางแผน การรักษา	- จัดทำ CPG , ใบ การดูแลรักษา ผู้ป่วยในแต่ละโรค ที่สำคัญ - ทบทวนและปรับ แผนการรักษา	- จนนท.ปฏิบัติตามแนวทางการ ดูแลรักษา (CPG) ของผู้ป่วย แต่ละโรคที่สำคัญได้แก่ STEMI , Stroke , Sepsis , Head injury ,Pregnancy , Newborn , CPR , H1N1 ) - ผู้ป่วยเด็กและสตรีที่ถูก กระทำรุนแรง - DHF , Asthma	ผู้ป่วย / ญาติ	- ตอนนี้คุณคงพอทราบ แล้วนะคะว่าหมอให้การ วินิจฉัยเบื้องต้นว่าคุณ เป็นโรคอะไร และจะ ได้รับการรักษาอย่างไร บ้าง - ผม/ดิฉัน ขออนุญาตที่ จะให้การดูแลคุณตาม แผนการรักษานี้ นะครับ/ คะ - คุณ...ครับ/คะ ตอนนี้ คุณได้รับการตรวจ เบื้องต้นแล้ว คุณจะ ได้รับการตรวจในเวลา แต่ในระหว่างรอคอย หากมีผู้ป่วยเร่งด่วนที่ ต้องให้การดูแล คุณ อาจจะได้รับการดูแลที่ ล่าช้า หรือเกินเวลาที่ กำหนด จึงขอแจ้งให้คุณ ทราบล่วงหน้าไว้ก่อนนะ คะ/ครับ		การบริการที่ดี การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในอาชีพ	เครื่อง defib motor EKG	2 ชม.	รวดเร็ว ถูกต้อง ปลอดภัย

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
				- คุณ..... ค่ะ/ครับ ผล การตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ(ผลอื่นๆ) จะใช้เวลาในการตรวจ ประมาณ ... นาที ถ้าผล การตรวจเรียบร้อยผม / ดิฉันจะแจ้งให้ทราบอีก ครั้ง ระหว่างนี้เชิญคุณ นั่งพักบริเวณนี้ก่อนนะ ค่ะ/ครับ หากมีข้อสงสัย สามารถสอบถาม เพิ่มเติมที่ผม / ดิฉันหรือ พยาบาลท่านอื่น ๆ ได้ นะคะ/ครับ					
4. การดูแลผู้ป่วย	การเฝ้าระวัง อาการ เปลี่ยนแปลง	มีการเฝ้าระวังอาการ เปลี่ยนแปลง (Early warning sign) ที่จะป็นสัญญาณเตือน ว่าผู้ป่วยอาจมีการ เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ภาวะวิกฤติ จากการวัด sign 7 ข้อ ได้แก่ อุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ ความดันโลหิต O <sub>2</sub> Sat ,Pain score ในผู้ป่วยที่เฝ้าสังเกต อาการและผู้ป่วยก่อน Admit	ผู้ป่วย /ญาติ	<u>กรณีทำหัตถการ</u> - อธิบายประเภทการทำ หัตถการ วัตถุประสงค์ ระยะเวลาโดยประมาณ ผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น - พุดคุยเพื่อให้ผู้ป่วย คลายความกลัว / กังวล พร้อมตะแชนผู้ป่วย เบา ๆ เพื่อผ่อนคลาย และให้กำลังใจ		การบริการที่ดี การสั่งสมความ เชี่ยวชาญในอาชีพ			

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
				<p>- ให้ความผู้ป่วยเตรียมพร้อมก่อนลงมือปฏิบัติอย่างน้อยประมาณ 3-5 นาที</p> <p>“ คุณไม่ต้องกังวลนะคะ/ครับ ผม/ดิฉันจะดูแลคุณเป็นอย่างดี หากกังวลหรือกลัวให้สูดลมหายใจเข้าลึก ๆ ถ้าพร้อมเมื่อหรือบอกนะคะ/ครับ พร้อมกับจับมือผู้ป่วยเบา ๆ ”</p> <p>“ พร้อมแล้วนะคะ/ครับ ผม/ดิฉัน จะเริ่มทำกรูณาอยู่เนิ่ง ๆ นะคะ/ครับ ผม/ดิฉันจะฉีดยาชาให้ก่อน”</p> <p>“ คุณคะ / ครับ ระหว่างที่ฉีดยาชา จะรู้สึกปวดบ้าง ตอนปักเข็มลงไปแต่เป็นช่วงสั้น ๆ เท่านั้นเอง หลักจากนั้นพอยาออกฤทธิ์ประมาณ 2-3 นาที อาการปวดจะทุเลา ”</p>					

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
				<p>“ รู้สึกอย่างไรบ้างคะ/ ครับ เริ่มมีอาการขาข้าง แล้วหรือยัง ผม/ดิฉันจะ เริ่มเย็บแผลให้คุณแล้ว นะคะ/ครับ”</p> <p>- ระหว่างนั้นให้พูดคุย เรื่องทั่วไป การดูแล บาดแผล การปฏิบัติตัว ควบคู่ไปด้วยเลย</p> <p><u>หลังการทำหัตถการ</u></p> <p>- แจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่า เย็บแผลก็เข็ม ลักษณะ แผลเป็นอย่างไรหลังจาก เย็บแผลเสร็จ</p> <p>- ให้คำแนะนำด้านการ ปฏิบัติตัว การ รับประทานยา อาการที่ ส่งเสริมการหายของ แผล การดูแลบาดแผล การทำแผลต่อเนื่อง นัด ตัดไหม</p> <p>“ คุณคะ/ครับ ดิฉัน/ผม เชื่อว่าช่วงที่อยู่ที่นี่ คุณ คงได้รับการดูแลเป็น อย่างดีนะคะ/ครับ”</p>					



กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
5. การให้ข้อมูล และการเสริมพลัง แก่ผู้ป่วยและ ครอบครัว	มีการให้ข้อมูล ผู้ป่วยตั้งแต่แรก รับจนกระทั่ง จำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- กำหนดข้อมูล คำแนะนำที่ให้ผู้ป่วยและญาติในแต่ละระดับของเจ้าหน้าที่</li> <li>- แพทย์ ให้ข้อมูลโรค การรักษา แผนการรักษา</li> <li>- พยาบาล แจ้งขั้นตอนในการรับบริการในและนอกเวลา (การทำบัตร สิทธิการรักษา)</li> <li>- การให้บริการของหน่วยงานที่จัดลำดับความสำคัญของความรุนแรงของโรคตามหลักการคัดแยกผู้ป่วยแบบ ESI</li> <li>- ข้อมูลก่อนให้ผู้ป่วยลงนามยินยอม ในการรักษาการทำหัตถการหรือนอนพักรักษาในรพ. อธิบายถึง ข้อดี ข้อเสียของการนอน รพ.</li> <li>- คำแนะนำในการปฏิบัติตัวในโรคที่เป็นเมื่อกลับบ้าน อาการผิดปกติที่ต้องมา รพ.</li> <li>- พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้แนะนำสถานที่</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณ...คะ/ครับ ขณะที่คุณอยู่ในห้องฉุกเฉินจะมีพยาบาลมาสอบถามและให้การดูแลคุณเป็นระยะ ถ้าพบว่ามีความผิดปกติ จะให้การช่วยเหลือทันที คุณไม่ต้องกังวลใจนะคะ</li> <li>- หากคุณต้องการความช่วยเหลือ สามารถแจ้งพยาบาลให้ทราบได้นะคะ/ครับ ทุกคนยินดีให้การช่วยเหลือค่ะ/ครับ</li> <li>- คุณสามารถขอความช่วยเหลือจากพยาบาลได้ตลอดเวลาที่คุณพักรักษาที่นี้นะคะ หากพบว่าคุณ ไม่สุขสบาย มีอาการปวดหรืออาการอื่น ๆ ที่รบกวน เช่น อาการปวด หรืออื่น ๆ คุณจะได้รับการดูแลจากพยาบาลและเจ้าหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ</li> </ul>					

กระบวนการหลัก	กระบวนการย่อย	ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง							
		รายละเอียดการบริการ	ลูกค้า/ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พฤติกรรมบริการ	จำนวนบุคลากร ที่ใช้ดำเนินการ	Functional Competency	เครื่องมือ เทคโนโลยี	เวลาที่ใช้ (นาที)	ประเด็น คุณภาพ
6. การดูแล ต่อเนื่อง , การส่ง ต่อข้อมูลผู้ป่วย	- ผู้ป่วยได้รับการ ส่งต่อข้อมูลอย่าง ต่อเนื่องทั้งส่ง ต่อไป รพ.ที่มี ศักยภาพสูงกว่า หรือส่งกลับบ้าน	- การดูแลผู้ป่วยส่งต่อ refer out , refer back - การส่งต่อไปรับบริการที่ รพ.สต. - การมาตรวจตามนัด - แนะนำขอปฏิบัติตัวเมื่อกลับ บ้านและอาการผิดปกติที่ต้อง มาพบแพทย์	ผู้ป่วยและญาติ / ศูนย์ส่งต่อ / COC และทีม Palliative care	การให้ข้อมูลการส่งต่อ การดูแลตัวเอง เมื่อกลับ บ้าน การมาตรวจตาม นัด เปิดโอกาสให้ซักถาม	3 คน		โปรแกรม Hos Xp ระบบ Lan ระบบ Line group	1 ชม.	