

# Information gathering and Dispatch

น.ส.กนกวรรณ สุขมา

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

## วัตถุประสงค์ด้านสติปัญญา

1. บอกหลักการสื่อสารในการรับแจ้งเหตุได้
2. บอกลักษณะของการรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่ดีได้
3. เข้าใจการสื่อสารกับผู้แจ้งเหตุกลุ่มต่างๆได้
4. เข้าใจหลักการสื่อสารทางการแพทย์ได้



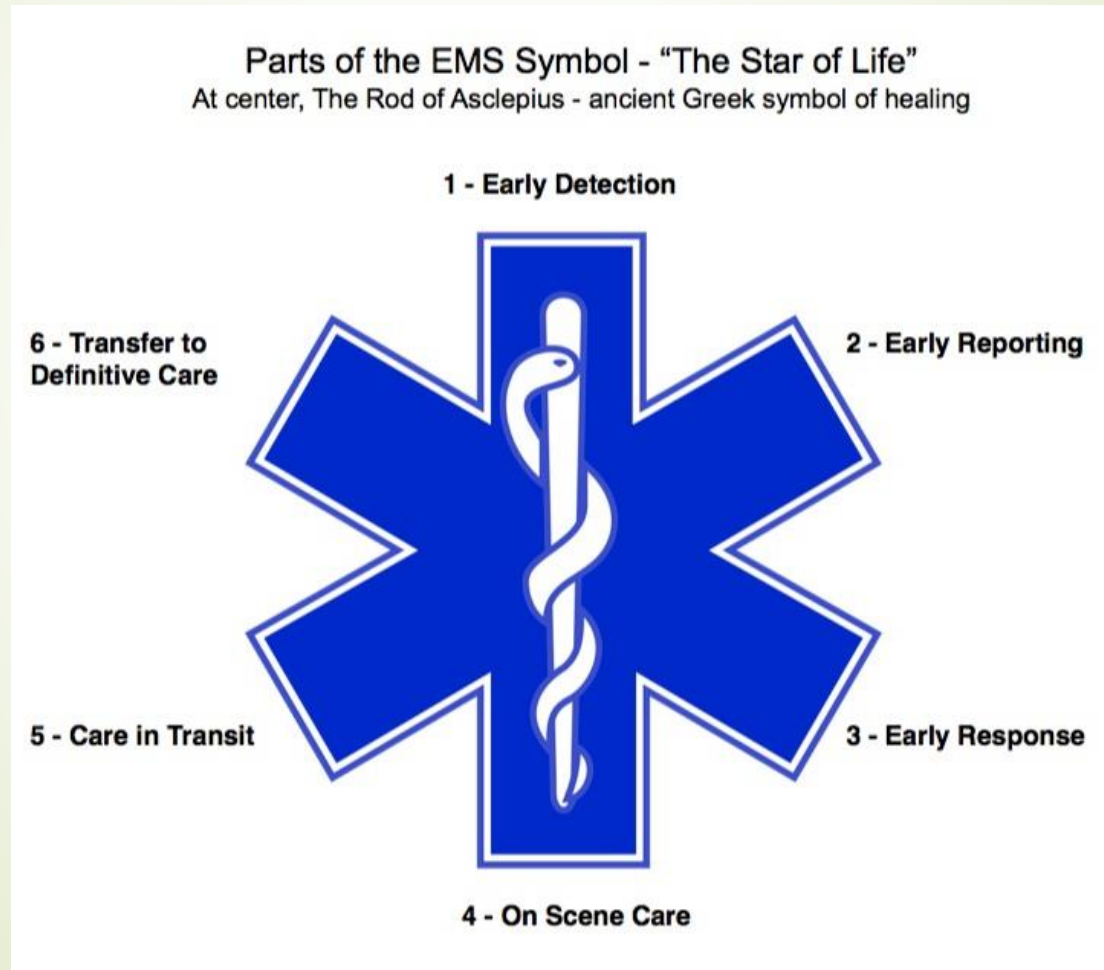
## วัตถุประสงค์ด้านทักษะ

1. รับแจ้งเหตุฉุกเฉินได้อย่างถูกต้อง
2. สื่อสารกับผู้แจ้งเหตุได้เหมาะสม

## การเจ็บป่วยฉุกเฉิน

การเจ็บป่วยฉุกเฉิน เป็นช่วงเวลาที่วิกฤตสำคัญของชีวิตที่ต้องการความช่วยเหลือและการรักษาอย่างเร่งด่วนเพื่อให้มีโอกาสรอดชีวิต จากทีมบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความรู้  
ความชำนาญ

# กระบวนการทำงานในระบบ Pre hospital care



# นิตยสาร ( พรบ.การแพทย์ฉุกเฉิน ปี 2551 )

- การแพทย์ฉุกเฉิน
- ผู้ป่วยฉุกเฉิน
- สถานพยาบาล
- ปฏิบัติการฉุกเฉิน
- หน่วยปฏิบัติการ
- ผู้ปฏิบัติการ
- อำนวยการ

## นิตยาคัดพัท ( พรบ.การแพทยจุกเงิน ปี 2551 )

- อำนวยการทัวไป
- อำนวยการตรง
- ผู้ช่วยเวชกรรม

## องค์ประกอบหลักของการจัดบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

1. ระบบการแจ้งเหตุ คือ การจัดให้มีระบบบริการแจ้งเหตุที่ง่ายต่อการจำและง่ายต่อการเรียกขาน
2. ระบบการสื่อสาร ได้แก่ การจัดให้มีการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการ ระบบควบคุมทางการแพทย์ และโรงพยาบาลที่จะนำส่ง
3. หน่วยปฏิบัติการ ปัจจุบันแบ่งหน่วยปฏิบัติการออกเป็น 4 ระดับตามความเหมาะสมของสถานการณ์ที่แจ้งเหตุเข้ามา
4. การจัดแบ่งพื้นที่ โดยพิจารณาถึงจำนวนประชากร ระยะทางและระยะเวลาในการเดินทาง เพื่อให้เกิดการกระจายของหน่วยปฏิบัติการที่จะเข้าถึงผู้รับบริการ



## ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

- เป็นหน่วยที่รับแจ้งเหตุจากประชาชนหรือผู้แจ้งเหตุ
- พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน : พรจ (Emergency call taker) จะทำหน้าที่รับทุกสายที่แจ้งเหตุฉุกเฉินเข้ามาทางโทรศัพท์ 1669
- จากนั้นส่งต่อข้อมูลแก่ผู้ทำงานปฏิบัติการฉุกเฉิน : ผจป (Dispatcher) เพื่อประเมินและให้รหัสความรุนแรง แล้วทำหน้าที่ทำงาน
- โดยมีผู้ประสานการปฏิบัติการฉุกเฉิน : ผปป (Coordinator) ทำหน้าที่ประสานงานกับชุดปฏิบัติการ

### ใช้ใจฟัง



อันดับแรกของการเป็นผู้ฟังที่ดี คือ การใส่ใจความสำคัญกับคู่สนทนา ตั้งใจฟัง ขบใจความ เมื่อทำใจไปเมื่อหาที่คู่สนทนาต้องการสื่อถึง

### คิดให้ดีก่อนพูดตอบ



เมื่อการสนทนาจบแล้วเราต้องยอมให้คู่สนทนา ได้รื้อคิด ใฝ่ใจก่อนตอบออกไป เราควรตั้งใจฟังไว้ก่อนตอบก่อนฟังใจคู่สนทนาให้ครบถ้วน แล้วค่อยตอบออกไปอีกครั้ง

# คุณลักษณะของผู้รับแจ้งเหตุที่พึงประสงค์

### เจียบฟังบ้าง



บางครั้งคู่สนทนาต้องการความเห็นใจ ทักต้องการระบายความในใจ โดยเราที่ทำหน้าที่เป็นผู้ฟัง อาจจะไม่ค่อยให้คำปรึกษาอะไรก็ได้ เมื่อจบทำมีที่ทักคู่สนทนาขออย่างไรก็ได้

### รู้จักสังเกตภาษากาย



เมื่อคู่สนทนาทำสิ่งบางอย่างที่ชวนสงสัย การสังเกตภาษากายของคู่สนทนาเป็นอีกส่วนหนึ่งที่สำคัญ เนื่องจากตอนนี้คู่สนทนาทุกคน กำลังรู้สึกอย่างไร ทุกคนจะได้ที่ตัวถูกเหลียวไปเพื่อค้นหาว่าใจเขาจะส่งผลให้คู่สนทนาไปทำอะไรก็ได้

## คุณลักษณะของผู้รับแจ้งเหตุ

- มีสติ สุขุม ใจเย็น
- มีน้ำเสียงฟังสบาย
- รับโทรศัพท์ทันทีที่มีสายเรียกเข้า
- ใช้คำถามสั้น กระชับ เข้าใจง่าย
- ใช้เวลาสั้น
- มีระบบบันทึกในระหว่างการคุยสนทนา

## มารยาทในการพูดโทรศัพท์

- ไม่ควรรอมหรือขบเคี้ยวขณะพูดโทรศัพท์
- ไม่หัวเราะหรือพูดล้อเล่น / เยอะเยี้ยคู่สนทนา
- พยายามอย่าให้เสียงอื่นเข้าไปแทรกในระหว่างสนทนา
- อย่าวางหูทิ้งให้คู่สนทนาคอยนาน
- พูดให้สั้นและได้ใจความ
- ท้ายประโยคควรกล่าวคำว่า ครับ / ค่ะ
- หากต้องการถามข้อความที่เป็นส่วนตัวควรใช้คำว่า ขอโทษ ก่อนที่จะซักถาม

# ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุและการจัดส่งชุดปฏิบัติการ

## ขั้นตอนที่ 1

กล่าวสวัสดิ์ แนะนำหน่วยงานและแนะนำตนเอง



# ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุและการจัดส่งชุดปฏิบัติการ

## ขั้นตอนที่ 2

สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูล

1. ผู้ป่วยเป็นอะไร / มีอาการอย่างไร
2. ผู้ป่วยอยู่ที่ไหน
3. คุณโทรศัพท์จากหมายเลขอะไร
4. ผู้แจ้งชื่ออะไร
5. ผู้ป่วยรู้สึก ( ตื่น พุดได้ ) หรือไม่
6. ผู้ป่วยหายใจปกติหรือไม่
7. ในกรณีที่ผู้แจ้งเหตุไม่แน่ใจว่าผู้ป่วยรู้สึกตัวหรือไม่แน่ใจว่าผู้ป่วยหายใจหรือไม่ให้ “กรรณอยู่ในสายก่อน ”
  - ให้ผู้แจ้งเหตุถือโทรศัพท์ไปที่ผู้ป่วย
  - ให้ผู้แจ้งเหตุตรวจดูว่าทรวงอกผู้ป่วยขยายและยุบหรือไม่

# ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุและการจัดส่งชุดปฏิบัติการ

## ขั้นตอนที่ 3

ประสานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ต้องประสานจัดส่งชุดปฏิบัติการออกให้การช่วยเหลือ

- ชุดปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินให้การรักษาพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ตำรวจ ดับเพลิง
- สถานพยาบาลปลายทาง

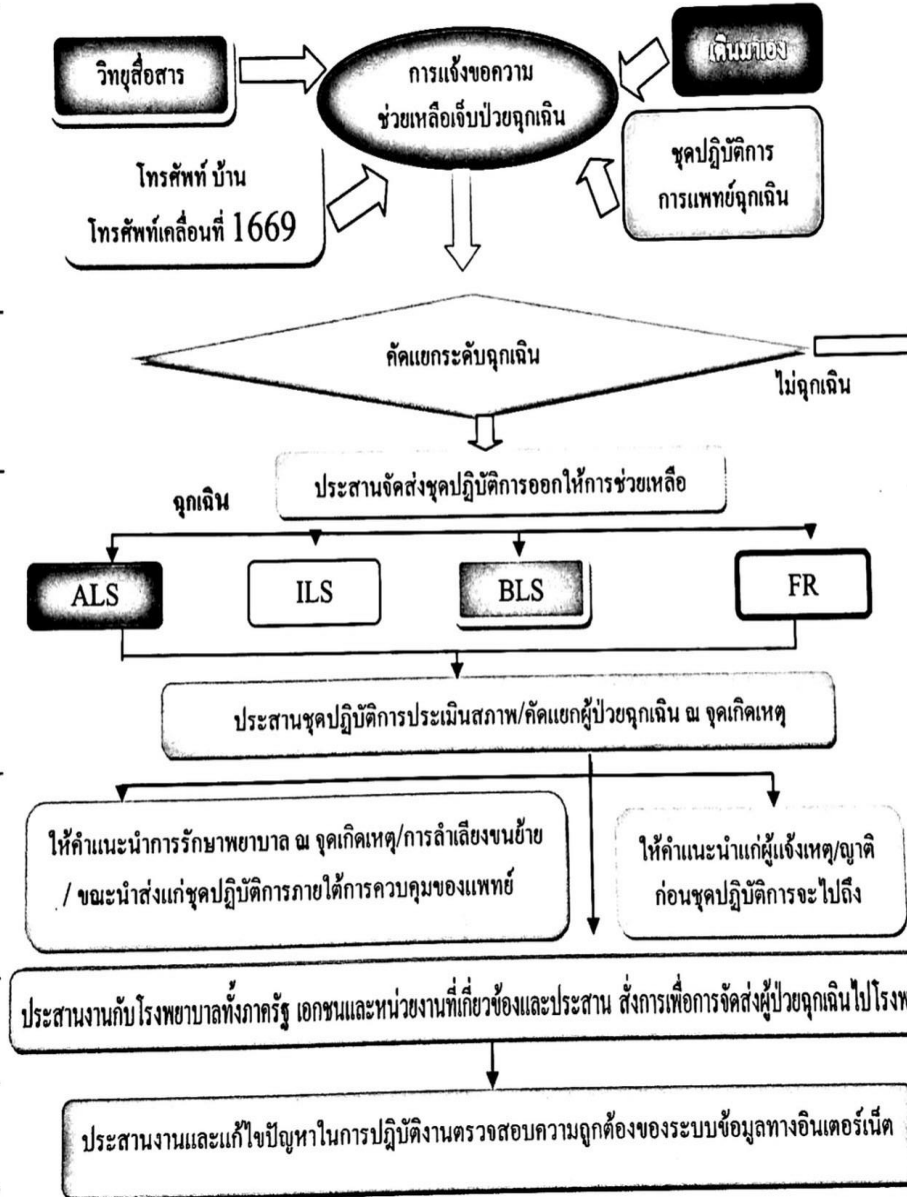




**ผู้รับผิดชอบ**

- 1. เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุ และสื่อสาร (Call Taker)
- 2. เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุ และสั่งการช่วยเหลือ Emergency Medical Dispatcher (EMD)
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสั่งการช่วยเหลือ หรือแพทย์
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสื่อสาร (Call Taker)
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสั่งการช่วยเหลือ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสั่งการช่วยเหลือ หรือแพทย์
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสื่อสาร
- เจ้าหน้าที่ผู้รับแจ้งเหตุและสั่งการช่วยเหลือ

**ขั้นตอนการรับแจ้งเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน**



**เอกสาร/ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง**

- 1. แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ
- 2. <http://www.niems.go.th>
- ให้คำปรึกษา/แนะนำแก่ประชาชนในภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน
- 1.เกณฑ์การคัดแยกและจัดลำดับการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน Criteria Based Dispatch: CBD
- 2. แผนที่
- 3. ชุดปฏิบัติการในระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
- 4. แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ
- 5. <http://www.niems.go.th>
- ข้อมูล โรงพยาบาล ประจําจังหวัดหรือ โรงพยาบาลทั่วประเทศ
- 1. แบบบันทึกการรับแจ้งเหตุและสั่งการ และ 2. <http://www.niems.go.th>

A top-down view of a wooden desk. On the left is a white laptop with a black keyboard. In the top center is a blue pen with its cap off. To its right is a silver paperclip. In the top right corner are several colorful sticky notes. In the bottom right corner is a white cup of black coffee. In the center, a white sheet of paper is held by the paperclip, containing the Thai text.

คุณมีคำถาม  
อะไรเพิ่มเติมไหม ?