



การดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



“...ถ้าคนเรามีสุขภาพเสื่อมโทรม ก็จะไม่สามารถพัฒนาชาติได้ เพราะทรัพยากรที่สำคัญของประเทศชาติ ก็คือพลเมืองนั่นเอง...”

“...จึง ใคร่ขอร้องให้ทุก ๆ คนตั้งใจ และพยายามปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ผลสมบูรณ์จริง ๆ อย่าปล่อยให้กำลังของชาติต้องเสื่อมถอยลงเพราะประชาชนเสียสุขภาพอนามัย...”

สืบสานพระราชปณิธาน

“รวมใจเพื่อคุณภาพการแพทย์ฉุกเฉินไทยสู่เวทีโลก”



จังหวัดเชียงราย

จังหวัดเชียงราย



Chiang Rai

จังหวัดเชียงราย

บริหารและการดำเนินงาน



สรุปสถิติการรับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดเชียงราย

ปี พ.ศ.	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
จำนวนการรับแจ้งเหตุและสั่งการที่รับแจ้งเหตุทั้งหมด	20,153	23,877	27,002
การออกเลขปฏิบัติการให้หน่วยบริการทั้งหมดในระบบ ITEMS	18,493	21,642	24,429

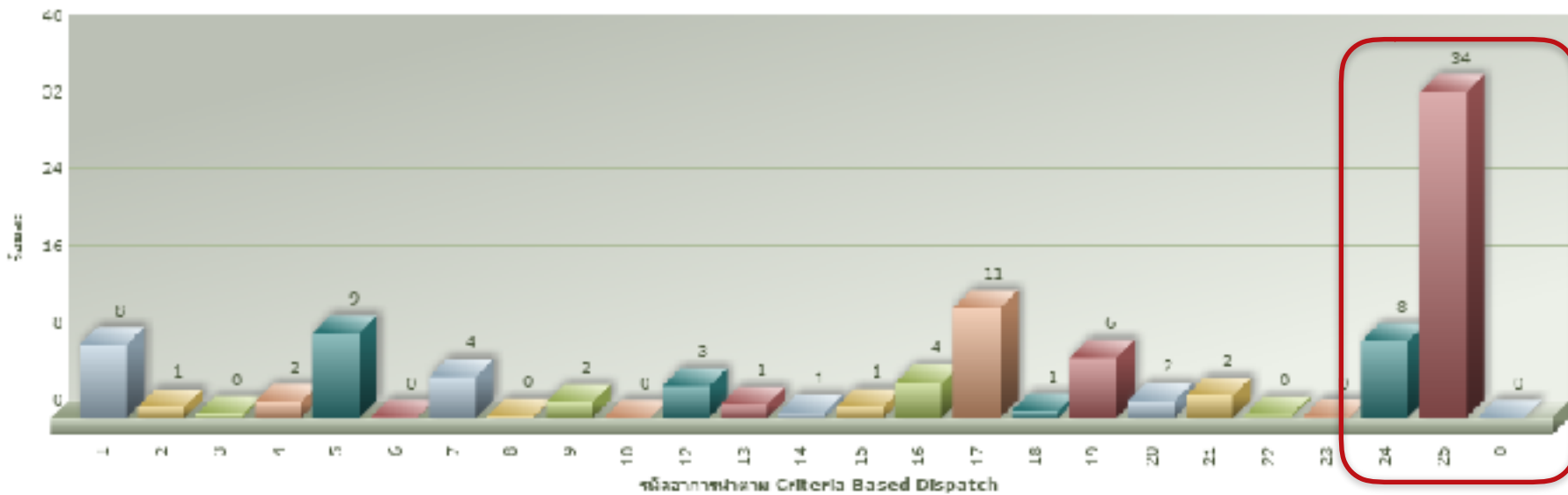




อาการ

ร้อยละผู้ป่วยจำแนกตามอาการ 25 อาการ

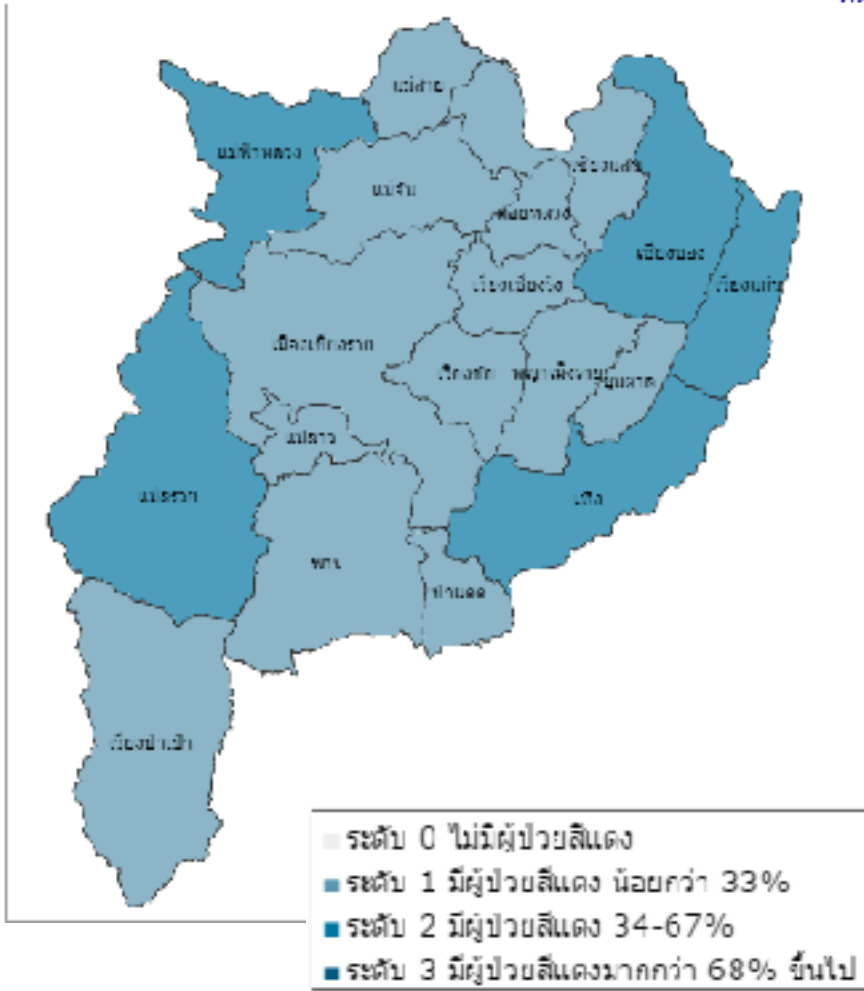
จำนวนผู้ป่วย 25 อาการ



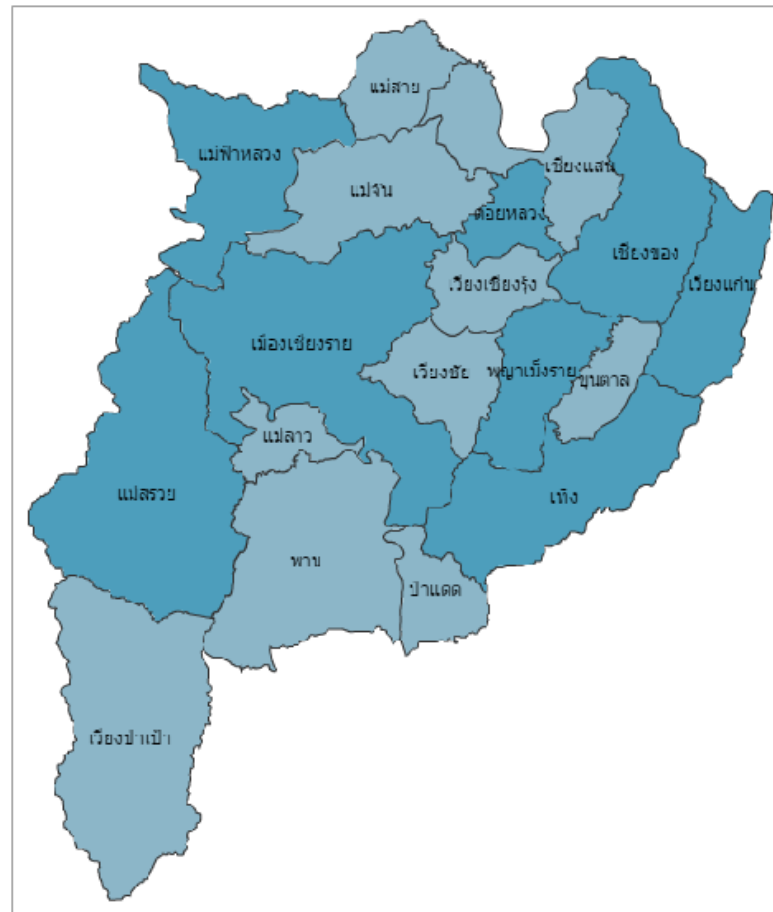


ความถูกต้องของการสั่งการ

พื้นที่แสดงจำนวนผู้ป่วยจำแนกตามความรุนแรง ณ ศูนย์สั่งการ



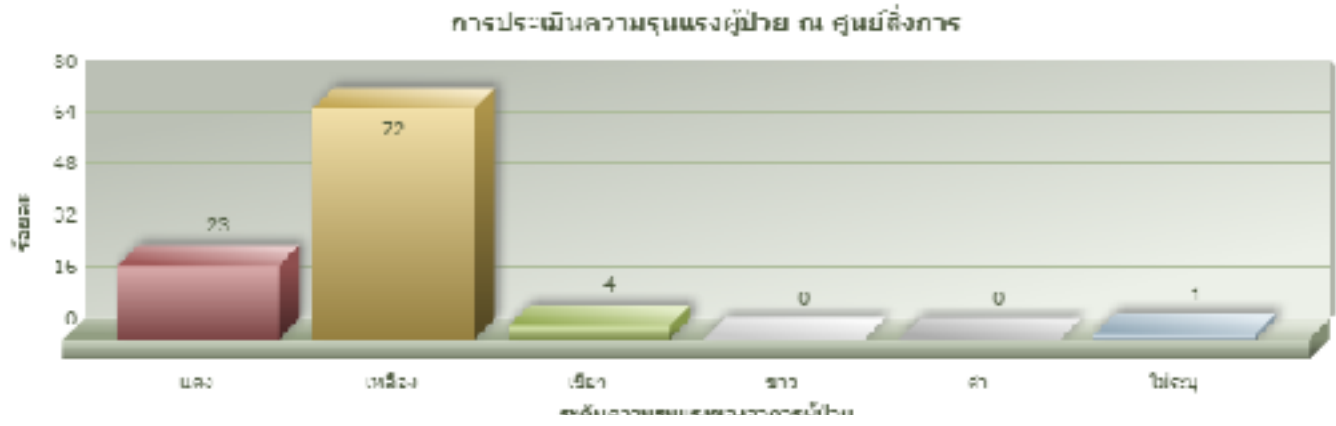
พื้นที่แสดงจำนวนผู้ป่วยจำแนกตามความรุนแรง ณ จุดเกิดเหตุ





เพิ่มเติม

ร้อยละผู้เข้ารับการตรวจตามระดับความรุนแรง ณ ศูนย์จัดการ



ร้อยละผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามระดับความรุนแรง ณ จุดเกิดเหตุ





บทบาทหน้าที่ของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ จังหวัดเชียงราย

1. จัดทำเครือข่ายระบบแจ้งเหตุและสั่งการ ติดต่อสื่อสารประสานการปฏิบัติการ
2. จัดเตรียมและใช้หมายเลขโทรศัพท์ 1669 ในการรับแจ้งเหตุและสั่งการ
3. จัดเตรียมบุคลากรประจำศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
4. ปฏิบัติการอำนวยความสะดวกยกระดับความฉุกเฉินสั่งการไปยังหน่วยปฏิบัติการ
5. บันทึกข้อมูลของศูนย์รับแจ้งเหตุทางโปรแกรม ITEMS





GAPS

1. ระบบวิทยุสื่อสารยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ คลื่นความถี่ไม่ชัดเจน มีเสียงแทรก ทำให้รับ-ส่งได้ไม่ชัดเจน
2. โรงพยาบาลและกู้ภัย บางแห่งยังไม่สามารถติดต่อสื่อสารและสั่งการทางวิทยุสื่อสารความถี่ของศูนย์นเรนทรเชียงรายได้ตลอดเวลา เพราะมีวิทยุสื่อสารไม่เพียงพอ ต้องติดต่อทางโทรศัพท์เท่านั้น





GAPS

3. ระบบโทรศัพท์สัญญาณเสียงไม่ชัดเจน ไม่โชว์หมายเลขที่โทรเข้ามา
4. ระบบแฟกซ์ – เครื่องถ่ายเอกสาร มีแต่ไม่สามารถใช้การได้เต็มที่
5. แสงสว่างในห้องศูนย์นเรนทรเชิงรายไม่เพียงพอ(มัว)





GAPS

6. พื้นที่ในห้องศุนย์นเรนทรเชิงรายแคบ ต้องใช้พื้นที่ร่วมกับเชิงรายศุนย์ ทำให้มีเสียงรบกวนมาก วิทยุสื่อสารมีเสียงแทรกตลอด ทำให้การรับแจ้งเหตุ และสั่งการไม่ชัดเจน
7. ห้องแคบและอับอากาศ ระบบถ่ายเทอากาศไม่มี(ไม่มีตัวดูดอากาศ ไม่สามารถเปิดหน้าต่างได้เพราะคว้นรยยนต์เข้ามา เหม็นมาก และห้องอยู่ต่ำ ผู้คนเดินไปมาก็สามารถมองเห็นได้)
8. มีสายก่อกวนโทรเข้ามาที่ 1669 มากเกินไป ทำให้รบกวนการทำงานและทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน





GAPS

9. ระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร ช้า หลุดบ่อย ทำให้เกิดการรับ-ส่งข้อมูล คีย์ข้อมูลผิดพลาด (ต้องใช้อินเทอร์เน็ตร่วมกับของโรงพยาบาลฯ)
10. ไม่มีตู้สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นสัดส่วน
11. ใบบันทึกเหตุและสั่งการ ไม่เพียงพอต่อการใช้เพราะเหตุเยอะมากต้องสลับใบบันทึกเหตุใช้

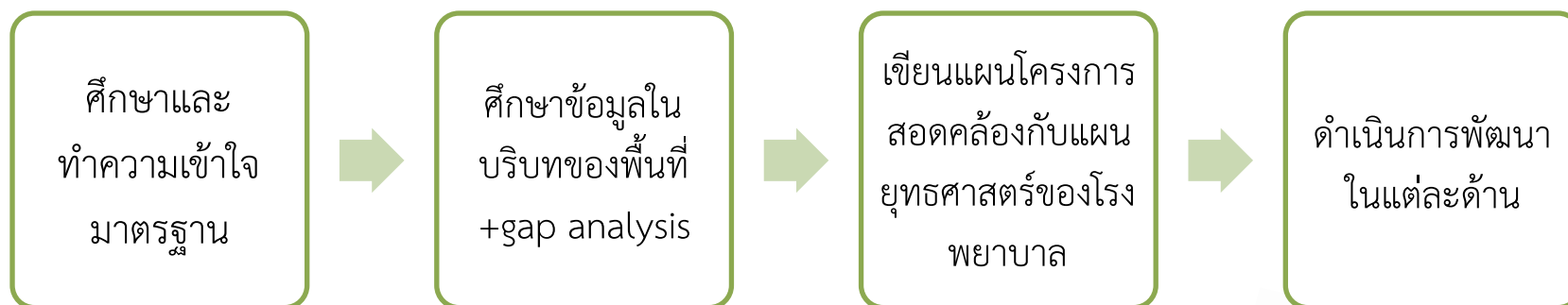




การพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ
ตามเกณฑ์มาตรฐาน



แนวทางการพัฒนา





องค์ประกอบมาตรฐานศูนย์สั่งการ





โครงสร้างของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

ตามมาตรฐานของศูนย์รับแจ้งเหตุ

- ขนาดพื้นที่ต้องมีขนาดเพียงพอกับจำนวนบุคลากรอย่างน้อย 48ตรม. สำหรับบุคลากรที่มีอย่างน้อย 5คน
- บริเวณศูนย์รับแจ้งเหตุต้องเป็นพื้นที่หวงห้าม ห้ามบุคคลภายนอกเข้า
- ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฯต้องเป็นพื้นที่ปลอดภัยจากสภาวะอันตราย
- การจัดแบ่งพื้นที่ควรมีพื้นที่แยกเป็นสัดส่วนเพื่อการปฏิบัติงานในศูนย์

ศูนย์รับแจ้งเหตุที่อยู่ปัจจุบัน

- ขนาดพื้นที่ในห้องศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการยังคับแคบ
- บริเวณศูนย์รับแจ้งเหตุต้องเป็นพื้นที่หวงห้ามแต่ยังมีบุคคลภายนอกเข้ามา
- ที่ตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุฯยังเป็นพื้นที่ไม่ปลอดภัยจากสภาวะอันตราย
- การจัดแบ่งพื้นที่ยังไม่สามารถแยกเป็นสัดส่วนเพื่อการปฏิบัติงานในศูนย์ได้



อาคารสถานที่



- ขนาดพื้นที่ของศูนย์สั่งการ 30 ตารางเมตร (5 เมตร x 6 เมตร)
- อุปกรณ์ตามมาตรฐาน





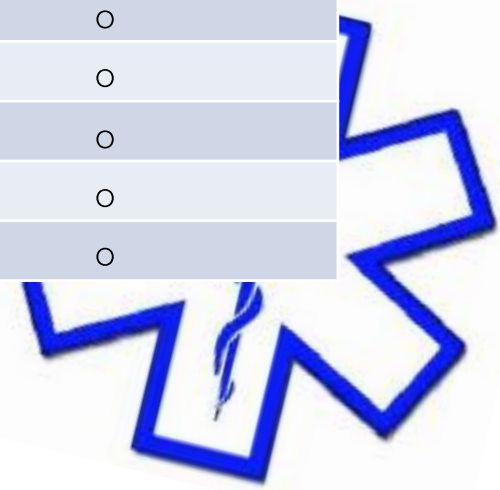
ครุภัณฑ์ตามมาตรฐานศูนย์สั่งการ

ครุภัณฑ์	จำนวน	
คอมพิวเตอร์	2	o
เครื่องพิมพ์	1	o
โทรสาร	1	o
โต๊ะสำนักงาน	3	o
เก้าอี้สำนักงาน	3	o
ตู้เก็บเอกสาร	1	o
กระดานดำ	1	o
แผนที่แสดงความรับผิดชอบ	2	o
โทรทัศน์	1	o
ตู้เก็บอุปกรณ์	1	o
โต๊ะประชุม	1	o
เก้าอี้ประชุม	3	o
เตียงนอน	1	x



อุปกรณ์สื่อสารตามมาตรฐานศูนย์สั่งการ

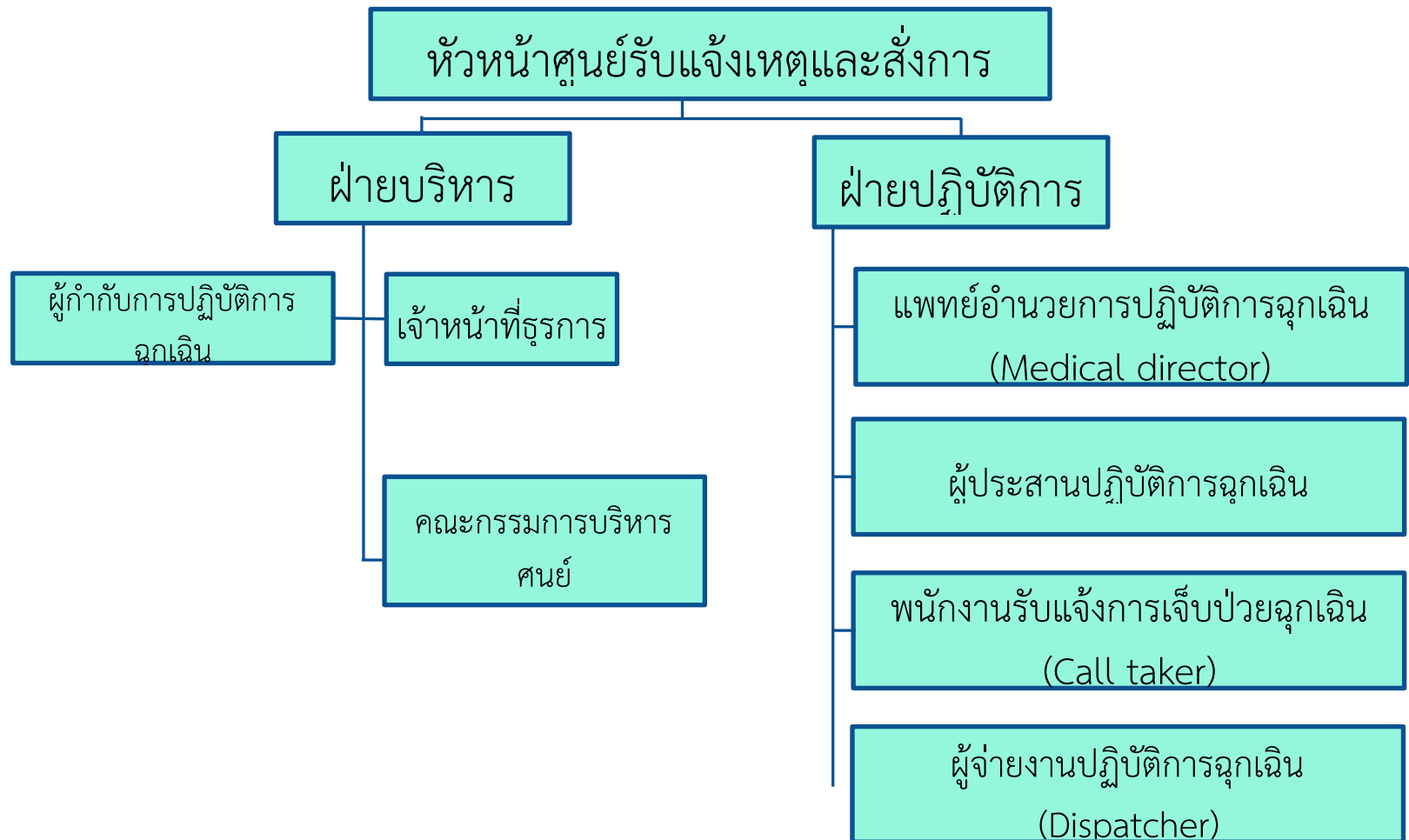
ครุภัณฑ์	จำนวน	
วิทยุสื่อสารประจำที่ ความถี่ราชการ	2	o
วิทยุสื่อสารประจำที่ ความถี่สมัครเล่น	1	x
วิทยุสื่อสารเครื่องดำ	5	o
วิทยุสื่อสารเครื่องแดง	1	x
โทรศัพท์สายนอก	1	o
โทรศัพท์สายใน	1	o
โทรศัพท์สายด่วน 1669	2	o
ระบบ Internet	1	o
ระบบ Intranet	1	o
โทรศัพท์มือถือ	1	o
เครื่องบันทึกเสียงขณะรับแจ้งเหตุและสั่งการ	1	o





ด้านบุคลากร

โครงสร้างศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดเชียงราย





การบริหารจัดการบุคลากรของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ

ระดับและจำนวนการปฏิบัติการฉุกเฉิน(ครั้ง/ปี)	Medical director	Supervisor	Coordinator	Dispatcher	Call taker	รวม
A=<10,000	1	1	1	1		2
B=10,000-20,000	1	1	1	1	1	3
C=20,000-30,000	1	1	1	1	2	4
D=>30,000**	1	1	1	2	2	5



ด้านบุคลากร

ตำแหน่ง	จำนวน
หัวหน้าศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ	1
แพทย์อำนวยการปฏิบัติการฉุกเฉิน (Medical director)	4
ผู้กำกับการปฏิบัติการฉุกเฉิน (Supervisor)	1
ผู้ประสานปฏิบัติการฉุกเฉิน (Coordinator)	5
ผู้จ่ายงานปฏิบัติการฉุกเฉิน (Dispatcher)	4
พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน (Call taker)	5
เจ้าหน้าที่ธุรการ	3



บุคลากรประจำเวร

ตำแหน่ง	เวรเด็ก	เวรเช้า	เวรบ่าย
แพทย์ประจำเวรตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน	1	1	1
พยาบาลวิชาชีพ/ EMT-P	1	1	1
EMT-I / EMT-B	-	1	1
เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	1	1	1
รวม	3	4	4





การบริหารจัดการงบประมาณการจัดตั้งศูนย์

- งบประมาณสนับสนุนจาก สพฉ. จำนวน 250,000 บาท
- งบประมาณเงินบำรุงโรงพยาบาลสำหรับการอบรมบุคลากร และการปรับปรุงอาคาร สถานที่ โดยทำเป็นแผนงานโครงการตามปีงบประมาณ





ระยะเวลาในการดำเนินการพัฒนา

	สิงหาคม 2559	กันยายน 2559	ตุลาคม 2559	พฤศจิกายน 2559	ธันวาคม 2559	มกราคม 2560	กุมภาพันธ์ 2560	มีนาคม 2560	เมษายน 2560	พฤษภาคม 2560	มิถุนายน 2560	กรกฎาคม 2560
เตรียมแผนการดำเนินงาน และโครงการ	←→											
ขออนุมัติแผน			←→									
จัดโครงสร้างบุคลากร			←→									
อบรมบุคลากร									←→			
ปรับปรุงสถานที่				←→								
จัดอุปกรณ์ตามมาตรฐาน						←→						



ปัญหาและอุปสรรค

- หลักสูตรไม่ชัดเจน
- สถานที่ที่ไม่เพียงพอ
- การจัดอัตรากำลัง





Key Success

- ความร่วมมือของบุคลากร
- การบูรณาการเข้ากับแผนงานของโรงพยาบาล
- การจัดทำโครงการที่มีเป้าหมายชัดเจน ผู้บริหารมองเห็นภาพ



Thank
you

