

เกณฑ์การประเมินระบบการแพทย์ฉุกเฉินระดับจังหวัด ตามแผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ฉบับที่ ๓.๑ พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๔

ประเภทที่ ๒. ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการจังหวัดดีเด่น ประจำปี ๒๕๖๒

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๑.จำนวนผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในแต่ละระดับ (ในแต่ละเวร) หน้าที่ ๒ (Input) <u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p>๑ คะแนน มี Call taker</p> <p>๒ คะแนน มี ๑+ Dispatcher</p> <p>๓ คะแนน มี ๒+ Coordinator</p> <p>๔ คะแนน มี ๓+ Supervisor</p> <p>๕ คะแนน มี ๔+ Medical director ระดับแพทย์</p> <p>อำนวยความสะดวกพื้นฐาน</p>	<p>มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการครบตามเกณฑ์ในแต่ละระดับ</p>	<p>ประเมินปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>ใช้ข้อมูล</p> <p>ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒</p> <p>ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)</p>	<p>๑) พิจารณาจากรายงานของศูนย์ฯ โดยเทียบกับเกณฑ์ที่ สพฉ.กำหนด</p> <p>๒) ตรวจสอบโดยทีมที่ สพฉ. มอบหมาย</p>	<p>๑. ตารางปฏิบัติงาน</p> <p>๒.คำสั่งของผู้บริหารที่เป็นปัจจุบัน</p>	<p>โรงพยาบาล</p> <p>แม่ข่าย</p> <p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด</p> <p>อปท.</p> <p>หน่วยงานที่จังหวัด</p> <p>มอบหมาย</p>	

เกณฑ์

ระดับและจำนวนการปฏิบัติการฉุกเฉิน (ครั้ง/ปี)	อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในแต่ละระดับขั้นต่ำ(ในแต่ละเวร)					รวม
	Medical director	Supervisor	Coordinator	Dispatcher	Call taker	
A = น้อยกว่า ๓๐,๐๐๐	๑	๑	๑	๑	๑	๕
B = ๓๐,๐๐๑ - ๖๐,๐๐๐	๑	๑	๑	๑	๒	๖
C = ๖๐,๐๐๑ - ๙๐,๐๐๐	๑	๑	๑	๒	๓	๘
D = > ๙๐,๐๐๑	๑	๑	๑	๒	๔	๙

ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในแต่ละระดับ ประกอบด้วย

- ๑) แพทย์อำนวยการปฏิบัติการฉุกเฉิน (Medical director) ระดับแพทย์อำนวยการฯพื้นฐาน
- ๒) ผู้กำกับการปฏิบัติการฉุกเฉิน (Supervisor)
- ๓) ผู้จ่ายงานปฏิบัติการฉุกเฉิน (Dispatcher)
- ๔) ผู้ประสานงานปฏิบัติการฉุกเฉิน (Coordinator)
- ๕) พนักงานรับแจ้งการเจ็บป่วยฉุกเฉิน (Call taker)

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา ในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผล จัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๒. โครงสร้างทางกายภาพของศูนย์ฯ ๒.1. หน้าหน้า ๒ (Input) <u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p>๑. คะแนน มีพื้นที่ของศูนย์ฯ เฉพาะแยกกับงานอื่นๆ</p> <p>๒. คะแนน มี ๑ และพื้นที่ของศูนย์ฯ อย่างน้อย ๔๘ ตร.ม. (รวมห้องน้ำ ห้องประชุม)</p> <p>๓. คะแนน มี ๒ และพื้นที่ของศูนย์ฯ มากกว่า ๔๘ ตร.ม. (แยกจากห้องน้ำ ห้องประชุม)</p> <p>๔. คะแนน มี ๓ และพื้นที่หรือห้องพักเป็นการเฉพาะ</p> <p>๕. คะแนน มี ๔ และการจัดการด้านความปลอดภัย ของศูนย์ฯ (Safety Management) <u>กรณีไม่มีพื้นที่ของศูนย์ฯ เฉพาะแยกกับงานอื่นๆ</u> <u>ไม่ให้คะแนน</u></p>	<p>ดำเนินการครบ ตามเกณฑ์ที่ กำหนด</p>	<p>ประเมิน ปีละ ๑ ครั้ง ใช้ข้อมูล ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)</p>	<p>๑) พิจารณาจาก รายงานของศูนย์ฯ ประกอบภาพถ่าย</p> <p>๒) ตรวจสอบโดย ทีมที่ สพฉ. มอบหมาย</p>	<p>๑. ภาพพื้นที่ของ ศูนย์ฯ เฉพาะแยก กับงานอื่นๆ</p> <p>๒. รายงานพื้นที่ ของศูนย์ฯ (รวม ห้องน้ำ พื้นที่ พักผ่อน ห้อง ประชุม)</p> <p>๓. รายงานการ จัดการด้านความ ปลอดภัยของ ศูนย์ฯ (Safety Management)</p>	<p>โรงพยาบาล แม่ข่าย สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัด อปท. หน่วยงานที่ จังหวัด มอบหมาย</p>	

เกณฑ์

๑. พื้นที่ของศูนย์ฯ เฉพาะแยกกับงานอื่นๆ
๒. พื้นที่ของศูนย์ฯ โดยรวมอย่างน้อย ๔๘ ตารางเมตร (รวมห้องน้ำ พื้นที่พักผ่อน ห้องประชุม)
๓. มีการจัดการด้านความปลอดภัยของศูนย์ฯ (Safety Management) อย่างน้อยมี ๔ องค์ประกอบสำคัญ คือ ๑) มีนโยบาย แผนการดำเนินงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมาย ๒) มีการระบุสถานะอันตรายและการบริหารจัดการกับความเสี่ยง ๓. มีการประกันความปลอดภัย และ ๔) มีการส่งเสริมความปลอดภัย

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
๓. เครื่องมือ และระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในศูนย์ฯ หน้าที่ ๓ (Process) <u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> ๑ คะแนน มี ๑ ข้อ ๓ คะแนน มี ๒ ข้อ ๕ คะแนน มี ๓ ข้อ	ดำเนินการครบตามเกณฑ์ที่กำหนด	ประเมินปีละ ๑ ครั้ง ใช้ข้อมูล ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)	๑) พิจารณาจากรายงานของศูนย์ฯ ประกอบภาพถ่าย ๒) ตรวจสอบโดยทีมที่ สพฉ. มอบหมาย	๑) ทะเบียน และภาพถ่ายเครื่องมือ และระบบที่ใช้ในศูนย์ฯ ๒) รายงานการใช้งาน/การปฏิบัติงานของแต่ละระบบ	โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัดมอบหมาย	

เกณฑ์

๑. เครื่องบันทึกเสียง (Smart Voice Recorder)

๒. ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (Information Technology for Emergency Medical System: ITEMS)

๓. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน เช่น ระบบ Tracking ระบบ GPS ระบบกล้องวงจรปิด (Closed-circuit television: CCTV) เชื่อมโยงห้องปฏิบัติงาน หรือพื้นที่บริการ หรือรถ Ambulance กับศูนย์ฯ เป็นต้น

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๔. ระบบสื่อสารที่ใช้ในศูนย์ฯครอบคลุมในพื้นที่ ๓ (Process) <u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> ๑ คะแนน มี ๑ ข้อ ๓ คะแนน มี ๒ ข้อ ๕ คะแนน มี ๓ ข้อ</p>	<p>ดำเนินการครบ ตามเกณฑ์ที่ กำหนด</p>	<p>ประเมิน ปีละ ๑ ครั้ง ใช้ข้อมูล ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)</p>	<p>๑) พิจารณาจากรายงานของศูนย์ฯและการใช้งาน ๒) ตรวจสอบโดยทีมที่ สพฉ. มอบหมาย</p>	<p>๑) ทะเบียนระบบที่ใช้ในศูนย์ฯ ๒) รายงานการใช้งาน/การซ่อมบำรุงของแต่ละระบบ</p>	<p>โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัด มอบหมาย</p>	

เกณฑ์

๑. ระบบโทรศัพท์ มีคู่สายโทรศัพท์ (ขั้นต่ำ) ดังนี้

ระดับและจำนวนการปฏิบัติการฉุกเฉิน (ครั้ง/ปี)	จำนวนคู่สาย
A = น้อยกว่า ๓๐,๐๐๐	๔
B = ๓๐,๐๐๑ - ๖๐,๐๐๐	๖
C = ๖๐,๐๐๑ - ๙๐,๐๐๐	๘
D = > ๙๐,๐๐๑	๑๐

๒. ระบบวิทยุสื่อสาร ครบทั้ง ๒ แบบ

๒.๑ ระบบสื่อสารระหว่างจังหวัด ได้แก่ ระบบ Voice Over Internet Protocol (VOP), ระบบ (Radio Over IP Gateway (ROIP), ระบบ Government Information Network (GIN)

๒.๒ ระบบสื่อสารในจังหวัด ได้แก่ ระบบ VHF/FM, ระบบ Trunked Radio

๓. ระบบการสื่อสารเคลื่อนที่ (Global System for Mobile Communications: gsm) และระบบกำหนดตำแหน่งบนโลก (Global Positioning System: GPS) เพื่อระบุตำแหน่งยานพาหนะ และการติดตาม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๕. มีแผนพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย ๔ ด้าน</p> <p>หน้าหลัก ๔ (Process)</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน</u></p> <p>๑ คะแนน มี ๒ ข้อ</p> <p>๓ คะแนน มี ๓ ข้อ</p> <p>๕ คะแนน มี ๔ ข้อ</p>	ดำเนินการครบตามเกณฑ์ที่กำหนด	ประเมินปีละ ๑ ครั้ง ใช้ข้อมูล ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)	<p>๑) พิจารณาจากรายงานของศูนย์ฯ ซึ่งลงนามโดยผู้บริหารที่เป็นปัจจุบัน</p> <p>๒) ตรวจสอบโดยทีมที่ สพฉ. มอบหมาย</p>	<p>๑) แผนพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ</p> <p>๒) รายงานการพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการที่รับรองโดยผู้บริหารของศูนย์ฯ</p>	<p>โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัดมอบหมาย</p>	

เกณฑ์

๑. ด้านการพัฒนาบุคลากร และสวัสดิการบุคลากร
๒. ด้านการพัฒนาอาคารสถานที่
๓. ด้านการพัฒนาเครื่องมือ และระบบการสื่อสาร
๔. ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลา ในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผล จัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๖. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการที่เป็นปัจจุบัน(ทบทวนทุก ๕ ปี หรือทุกครั้งที่มีผู้บริหารปรับเปลี่ยนนโยบาย) หน้าที่ ๒ (Process) <u>เกณฑ์การให้คะแนน</u> ๑ คะแนน มี ๑ ข้อ ๓ คะแนน มี ๒ ข้อ ๕ คะแนน มี ๓ ข้อ <u>กรณีไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการไม่ให้คะแนน</u></p>	ดำเนินการครบตามเกณฑ์ที่กำหนด	ประเมินปีละ ๑ ครั้ง ใช้ข้อมูล ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒ ส่งรายงาน (ต.ค ๖๒)	๑) พิจารณาจากคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ฯ ที่เป็นปัจจุบัน ๒) ตรวจสอบโดยทีมที่ สพฉ. มอบหมาย	๑.คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในกรณีปกติ ๒.คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในกรณีอุบัติเหตุหมู่ ๓. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการที่เหมาะสมกับพื้นที่	โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัดมอบหมาย	

เกณฑ์

๑. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในกรณีปกติ
๒. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในกรณีอุบัติเหตุหมู่ หรืออุบัติภัย
๓. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการที่เหมาะสมกับพื้นที่

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๗. ร้อยละของการคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตทางโทรศัพท์ (Phone triage) ที่ต่ำกว่าระดับความฉุกเฉินจริง (Under)</p> <p>น้ำหนัก ๒ (Outcome)</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน(ทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)</u></p> <p>๑ คะแนน มากกว่าร้อยละ ๓๐</p> <p>๒ คะแนน ช่วงร้อยละ ๒๕.๐๑ – ๓๐.๐๐</p> <p>๓ คะแนน ช่วงร้อยละ ๒๐.๐๑ – ๒๕.๐๐</p> <p>๔ คะแนน ช่วงร้อยละ ๑๕.๐๑ – ๒๐.๐๐</p> <p>๕ คะแนน น้อยกว่าร้อยละ ๑๕</p>	< ๑๕%	<p>ประเมินปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>ใช้ข้อมูล</p> <p>ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒</p> <p>ส่งรายงาน</p> <p>(ต.ค ๖๒)</p>	<p>สูตร A*๑๐๐/B</p> <p>A=ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตที่คัดแยกทางโทรศัพท์ได้</p> <p>สอดคล้องถูกต้อง</p> <p>B=ผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤตทั้งหมดที่คัดแยกที่ ER ที่มาด้วย EMSภายใน</p> <p>ปีงบประมาณ</p>	<p>๑) ข้อมูลได้จาก ITEMS และระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล</p>	<p>โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัดมอบหมาย</p>	<p>*ต้องเป็น Case เดียวกัน</p>

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ระยะเวลาในการวัด	วิธีคิด	แหล่งข้อมูล	รายงานผลจัดทำข้อมูล	หมายเหตุ
<p>๘. ร้อยละของการคัดแยกผู้ป่วยฉุกเฉินทางโทรศัพท์(Phone triage) ที่สูงกว่าระดับความฉุกเฉินจริง(Over)</p> <p>น้ำหนัก ๒ (Outcome)</p> <p><u>เกณฑ์การให้คะแนน(ทศนิยม ๒ ตำแหน่ง)</u></p> <p>๑ คะแนน มากกว่าร้อยละ ๔๕</p> <p>๒ คะแนน ช่วงร้อยละ ๔๐.๐๑ - ๔๕.๐๐</p> <p>๓ คะแนน ช่วงร้อยละ ๓๕.๐๑ - ๔๐.๐๐</p> <p>๔ คะแนน ช่วงร้อยละ ๓๐.๐๑ - ๓๕.๐๐</p> <p>๕ คะแนน น้อยกว่าร้อยละ ๓๐</p>	< ๓๐%	<p>ประเมินปีละ ๑ ครั้ง</p> <p>ใช้ข้อมูล</p> <p>ต.ค.๖๑-ก.ย.๖๒</p> <p>ส่งรายงาน</p> <p>(ต.ค ๖๒)</p>	<p>สูตร A*๑๐๐/B</p> <p>A=ผู้ป่วยไม่ฉุกเฉิน</p> <p>วิกฤตทั้งหมดที่มา</p> <p>โดยระบบ EMS</p> <p>B=ผู้ป่วยฉุกเฉิน</p> <p>วิกฤตทั้งหมดที่คัดแยกทางโทรศัพท์</p> <p>ภายใน</p> <p>ปีงบประมาณ</p>	<p>๑) ข้อมูลได้จาก ITEMS และระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล</p>	<p>โรงพยาบาลแม่ข่าย, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด, อปท., หน่วยงานที่จังหวัดมอบหมาย</p>	<p>*ต้องเป็น Case เดียวกัน</p>

เกณฑ์การประเมินคุณลักษณะด้านการแพทย์ฉุกเฉิน

จะพิจารณาข้อมูลจากการประเมินตัวชี้วัด ดังนี้

๑. การประเมินตัวชี้วัดหลัก

ตัวบ่งชี้แต่ละตัวจะมีค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ถ่วงน้ำหนัก ซึ่งได้จากคะแนนต่ำสุดคือ ๐ และสูงสุด คือ ๕ ในแต่ละตัวบ่งชี้คูณด้วยค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้

๒. การประเมินตัวชี้วัดองค์ประกอบ

องค์ประกอบแต่ละตัวจะมีค่าน้ำหนักตัวบ่งชี้ถ่วงน้ำหนัก ใช้ทศนิยม ๒ ตำแหน่ง (ทศนิยมตำแหน่งที่ ๓ ตั้งแต่ ๐.๐๐๕ ขึ้นไปปัดขึ้น)

๓. ความหมายของระดับคุณภาพ

ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้ในภาพรวม สามารถแปลความหมายของระดับคุณภาพ ดังนี้

ช่วงคะแนน ระดับคุณภาพ

ระดับ ๕ ดาว ค่าคะแนน ๙๐ ถึง ๑๐๐ อยู่ในระดับดีมาก

ระดับ ๔ ดาว ค่าคะแนน ๘๐ ถึง ๘๙ อยู่ในระดับดี

ระดับ ๓ ดาว ค่าคะแนน ๗๐ ถึง ๗๙ อยู่ในระดับพอใช้

ระดับ ๒ ดาว ค่าคะแนน ๖๐ ถึง ๖๙ อยู่ในระดับต้องปรับปรุง

ระดับ ๑ ดาว ค่าคะแนนต่ำกว่า ๖๐ อยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน

สรุปผลการประเมินในภาพรวมตามองค์ประกอบหลัก

องค์ประกอบ	ผลการประเมินตนเอง			ผลการประเมิน
	ค่าน้ำหนัก	คะแนน	คะแนนที่ได้	
๑. จำนวนผู้ปฏิบัติงานในศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการในแต่ละระดับ(ในแต่ละเวร) (I)	๒			
๒. โครงสร้างทางกายภาพของศูนย์ฯ (I)	๒			
๓. เครื่องมือ และระบบที่ใช้ในศูนย์ฯ (P)	๓			
๔. ระบบสื่อสารที่ใช้ในศูนย์ฯ (P)	๓			
๕. มีแผนพัฒนาศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการและดำเนินการตามแผนอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย ๔ ด้าน (P)	๔			
๖. มีคู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการที่เป็นปัจจุบัน (P)	๒			
๗. ร้อยละของการคัดแยกผู้ป่วยทางโทรศัพท์(PHONE TRIAGE) ที่ต่ำกว่าความระดับความฉุกเฉินจริง (Under) (O)	๒			
๘. ร้อยละของการคัดแยกผู้ป่วยทางโทรศัพท์(PHONE TRIAGE) ที่สูงกว่าความระดับความฉุกเฉินจริง (Over) (O)	๒			
ค่าคะแนนทุกองค์ประกอบ (คะแนนเต็ม ๑๐๐)	๒๐			

การวิเคราะห์คุณภาพตามปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์

คะแนนการประเมินเฉลี่ย					ผลการประเมิน
ตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนนที่ได้	
๑	ค่าน้ำหนัก ๒				
๒	ค่าน้ำหนัก ๒				
๓		ค่าน้ำหนัก ๓			
๔		ค่าน้ำหนัก ๓			
๕		ค่าน้ำหนัก ๔			
๖		ค่าน้ำหนัก ๒			
๗			ค่าน้ำหนัก ๒		
๘			ค่าน้ำหนัก ๒		
รวม	ค่าน้ำหนัก ๔	ค่าน้ำหนัก ๑๒	ค่าน้ำหนัก ๔		