

งานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

◇ ตัวชี้วัดเฉพาะงาน เป้าหมายงานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

EMS

1. เวลาเมื่อรับแจ้ง ถึง ณ จุดเกิดเหตุ ภายใน 10 นาที (Response time)
2. ผลการประเมินคุณภาพการดูแล ณ จุดเกิดเหตุทั้ง 4 ด้าน (ทางเดินหายใจ การห้ามเลือด สารน้ำ การตาม)
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความปลอดภัย
4. ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ
5. อุบัติการณ์ / ข้อร้องเรียน การบริการ ณ จุดเกิดเหตุ จากความล่าช้า ความไม่พร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ในการช่วยชีวิตผู้ป่วยอุบัติเหตุ/ฉุกเฉิน

ER

1. ผู้ป่วยได้รับการคัดกรอง และแก้ไขภาวะฉุกเฉิน วิกฤต ภายใน 4 นาที เมื่อมาถึง ER
2. ร้อยละของการคัดกรองถูกต้อง
3. ร้อยละการทบทวนผู้ป่วยเสียชีวิตที่ ER
4. อัตราผู้ป่วยมีอาการทรุดหนักขณะเคลื่อนย้าย
5. ผู้ป่วยวิกฤตได้รับการดูแลขณะส่งต่อโดยพยาบาลวิชาชีพ
6. อุบัติการณ์ขณะส่งต่อในระดับ E-I
7. ผลการประเมินตามแบบ Referral Audit
8. อัตราการกลับมารักษาซ้ำภายใน 48 ชั่วโมง ด้วยสาเหตุไม่ทราบวิธีการดูแลตนเอง
9. ความถูกต้องของบันทึกการพยาบาล
10. อุบัติการณ์ การเสียชีวิต หรือเกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงจากการประเมิน หรือจัดกลุ่มผู้ป่วยผิดพลาด
11. อุบัติการณ์ การเสียชีวิต หรือเกิดภาวะแทรกซ้อนรุนแรงจากข้อผิดพลาดจากการเฝ้าระวัง การบริหารยา การทำหัตถการ
12. ข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้ป่วย
13. ความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติ

เพื่อให้การบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน สามารถบรรลุตัวชี้วัดเหล่านี้ได้ พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานต้องมีสมรรถนะที่จำเป็น โดยการพัฒนาความรู้ และทักษะที่จำเป็น 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. การบริการ ณ จุดเกิดเหตุ
2. การบริการที่ ER
3. การส่งต่อ / จำหน่ายผู้ป่วย

รายละเอียดของความรู้ และทักษะที่จำเป็นสำหรับการบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน มีดังต่อไปนี้

ความรู้ และทักษะที่จำเป็น : งานบริการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

1. การบริการ ณ จุดเกิดเหตุ

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
1. เข้าถึงผู้ป่วยได้รวดเร็ว ทันเวลา พร้อมให้การช่วยเหลือทันที 2. ช่วยชีวิต ช่วยเหลือเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา และประทับใจผู้ป่วยและญาติ 3. เจ้าหน้าที่ปลอดภัย 4. พึงกษัตริธิผู้ป่วย และญาติในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการส่งต่อเพื่อการรักษาพยาบาล	1. ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 2. พยาธิ-สรีรภาพเฉพาะของกลุ่มโรค กลุ่มอาการที่พบบ่อย 10 อันดับแรก และผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยง 3. การคัดกรอง และการจัดกลุ่มผู้ป่วย 4. การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพ และการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 5. หลักจริยธรรม และการตัดสินใจเชิงจริยธรรมเกณฑ์ 6. การเก็บรักษาอวัยวะ 7. การบันทึก และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 8. การสื่อสาร และการประสานงาน	1. การเตรียมความพร้อมเพื่อบริการ ณ จุดเกิดเหตุ 2. การประเมินสถานการณ์ ณ จุดเกิดเหตุ 3. การค้นหาผู้ป่วย 4. การประเมิน คัดกรอง และจัดกลุ่มผู้ป่วยตามความรุนแรง 5. การปฐมพยาบาล การช่วยฟื้นคืนชีพ การจัดการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย 6. การดูแลระหว่างการเคลื่อนย้าย 7. การจัดการการเก็บรักษาอวัยวะ 8. การสื่อสาร ประสานงาน รวมถึงการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม 9. การให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งการให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการ	1	สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้การควบคุม กำกับ ดังนี้ - เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในรถ Ambulance - ตรวจสอบข้อมูล และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ - ประเมิน คัดกรอง และจัดกลุ่มผู้ป่วย ปฐมพยาบาล จัดการเคลื่อนย้าย และดูแลระหว่างการเคลื่อนย้าย ในรายที่ไม่ซับซ้อน รุนแรง ภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าทีม - สามารถสื่อสาร ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กำหนด - ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติตามแนวทางที่กำหนด - บันทึกผลการปฏิบัติได้ถูกต้อง
			2	แสดงความสามารถระดับ 1 ภายใต้คำแนะนำ ปกึกษา และสามารถ - ตัดสินใจขอคำปรึกษาได้อย่างเหมาะสม - จัดการจัดเก็บอวัยวะได้ตามแนวทางที่กำหนด - ร่วมทีมช่วยฟื้นคืนชีพ
			3	แสดงความสามารถระดับ 2 อย่างอิสระและสามารถ - ตรวจสอบข้อมูล และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ ได้แม้ในกรณีผู้ใช้บริการมีปัญหาซับซ้อน รุนแรง หรือในสถานการณ์ซับซ้อน รุนแรง หรืออุบัติเหตุหมู่ - ประเมิน คัดกรอง และจัดกลุ่มผู้ป่วย ปฐมพยาบาล/ช่วยชีวิต จัดการเคลื่อนย้าย และดูแลระหว่างการเคลื่อนย้าย แม้ในกรณีผู้ใช้บริการมีปัญหาซับซ้อน รุนแรง - ให้ข้อมูลผู้ป่วย และญาติและสามารถตัดสินใจเชิงจริยธรรมในกรณีที่ไม่

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
		ตัดสินใจ		ซับซ้อน - ปรับวิธีการสื่อสาร / ประสานงาน และการใช้เครื่องมือสื่อสาร กรณีที่มีปัญหาไม่เป็นไปตามปกติ (นอกเหนือจากประเด็น/แนวทางที่กำหนด)
		10. การบันทึกข้อมูล	4	แสดงความสามารถระดับ 3 และสามารถ - ตรวจสอบข้อมูล และเตรียมความพร้อมในการให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุ ได้ชัดเจนทั้ง กรณีทั่วไป และกรณีสถานการณ์อุบัติภัยหมู่ หรือภัยพิบัติ - จัดการ ประสานงานขอความช่วยเหลือ และความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างคล่องตัว - จัดระบบ และดำเนินการซ่อมแผนรับสถานการณ์อุบัติภัยหมู่ หรือภัยพิบัติ - สั่งการ และจัดการประเมิน คัดกรอง และจัดกลุ่มผู้ป่วย ปฐมพยาบาล จัดการเคลื่อนย้าย และกำหนดประเด็นปัญหา/ภาวะแทรกซ้อน/ความต้องการการดูแลระหว่างการเคลื่อนย้าย ทั้งในทั่วไป และกรณีสถานการณ์อุบัติภัยหมู่ หรือภัยพิบัติ - ให้ข้อมูลผู้ป่วย และญาติและสามารถตัดสินใจเชิงจริยธรรมในกรณีที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อน
			5	แสดงความสามารถระดับ 4 และสามารถ - เป็นที่ปรึกษา พี่เลี้ยง ผู้สอน ฝึกอบรมทีมการพยาบาล และพัฒนาระบบ/แนวทางปฏิบัติในการบริการ ณ จุดเกิดเหตุ - ประเมินผลระบบ แนวทางปฏิบัติ และปรับปรุงคุณภาพ และการบริการพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุ

2. การบริการที่ ER

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
1. ผู้ป่วยได้รับ บริการดูแล รักษาพยาบาลตาม ความฉุกเฉิน เร่งด่วน 2. การรักษาชีวิต อวัยวะ / การทำ หน้าที่ของอวัยวะ 3. ช่วยเหลือ บรรเทาอาการ รบกวน รวมถึง ภาวะวิกฤตด้าน จิตใจ และอารมณ์ ของผู้ป่วย และ ญาติ 4. ผู้ป่วย ปลอดภัย ทั้งใน ระหว่างการรักษา ในโรงพยาบาล และเมื่อกลับบ้าน	1. พยาธิ-สรีรวิทยาของการ เจ็บป่วยฉุกเฉิน ในผู้ป่วยทุก วัย 2. พยาธิ - สรีรวิทยาของ การบาดเจ็บ 3. นโยบาย ขอบเขตของ บริการ และมาตรฐาน/ แนวทางปฏิบัติทางการ พยาบาลที่เกี่ยวข้อง 4. หลักกฎหมาย หลัก จริยธรรม และการตัดสินใจ เชิงจริยธรรม 5. การจัดการในเรื่อง 5.1 การคัดกรอง และ จัดลำดับบริการ 5.2 การเคลื่อนย้าย 5.3 การปฐมพยาบาล และการบรรเทาอาการ รบกวน 5.4 การช่วยฟื้นคืนชีพ เบื้องต้น และขั้นสูง 5.5 การป้องกัน ภาวะแทรกซ้อน	1. การประเมิน คัดกรอง และการจัดกลุ่มผู้ป่วย 2. การเฝ้าระวัง อย่าง ระมัดระวัง ตั้งใจ และการ ป้องกันภาวะแทรกซ้อน 3. การสื่อสาร ประสานงาน สหสาขาวิชาชีพ 4. การสื่อสาร ให้ข้อมูล ผู้ป่วยและญาติ อย่าง ต่อเนื่องทั้งในภาวะปกติ และฉุกเฉิน การให้ข้อมูล เพื่อปรับการรับรู้ รวมถึง การช่วยเหลือการตัดสินใจ และการสนับสนุนทาง อารมณ์ 5. การช่วยฟื้นคืนชีพ ขั้น พื้นฐาน และขั้นสูง 6. การทำหัตถการ และการ ช่วยหัตถการฉุกเฉิน 7. การจัดการอาการรบกวน 8. การบริหารยาที่มีความ เสี่ยงสูง 9. การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและญาติ	1	สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้การควบคุม กำกับของหัวหน้าทีม ดังนี้ - ประเมิน คัดกรอง และจัดกลุ่มผู้ป่วยตามแนวทางที่กำหนด - ปฏิบัติการช่วยเหลือเบื้องต้น ตามคำสั่ง เช่น การจัดทำ วัตถุประสงค์ชีวิต ประเมิน เฝ้าระวังอาการเปลี่ยนแปลง - ร่วมทีมช่วยฟื้นคืนชีพ การจัดการอาการรบกวนตามแนวทางที่กำหนด - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามแนวทางที่กำหนด - ให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติ ในกรณีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามแนวทางที่กำหนด
			2	แสดงความสามารถระดับ 1 ภายใต้คำแนะนำปรึกษา ของหัวหน้าทีม - สามารถประเมิน สังเกตพบอาการผิดปกติทั่วไปที่ปรากฏชัดเจนไม่ซับซ้อน ตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนด - สามารถตัดสินใจรายงานอาการผิดปกติที่พบ และปฏิบัติการช่วยเหลือ เบื้องต้น ตามแนวทางปฏิบัติ ข้อกำหนดการช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยที่มีอาการ ผิดปกติทั่วไป ไม่รุนแรง - สามารถประเมินผลการช่วยเหลือเบื้องต้นในผู้ป่วยที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน - จัด เตรียม และทำหัตถการที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ฉุกเฉิน
			3	แสดงความสามารถระดับ 2 อย่างอิสระ และสามารถ - ประเมิน ระบุผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงที่ต้องเฝ้าระวัง สังเกตพบอาการรบกวน/ อาการผิดปกติที่ซับซ้อน รวมทั้งวิเคราะห์แปรผลการประเมินสภาพ ผลการ ตรวจทางห้องปฏิบัติการที่ผิดปกติได้อย่างรวดเร็ว - สามารถตัดสินใจให้การช่วยเหลือเบื้องต้น รวมทั้งสั่งการช่วยชีวิตขั้นพื้นฐาน และร่วมทีมการช่วยชีวิตขั้นสูง การรายงานประเมินผล และการบันทึกผลการ ปฏิบัติ - จัด และเตรียมการทำหัตถการ และจัดการช่วยหัตถการฉุกเฉิน

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
	5.6 การเฝ้าระวังอย่าง ระมัดระวัง ตั้งใจ 6. การจัดการความเสี่ยงใน งานอุบัติเหตุ จุกเงิน 7. การช่วยเหลือการปรับตัว และการให้ข้อมูลผู้ป่วยและ ญาติในภาวะวิกฤต จุกเงิน	10.การจัดการผู้ป่วยคดี และการจัดการทรัพย์สิน ผู้ป่วย 11. การช่วยเหลือผู้ที่ถูก ละเมิดทางเพศ และ กรณี การทารุณเด็ก 12. การจัดการความเสี่ยง 13. การบันทึกข้อมูล		- บริหารยาด้วยความปลอดภัย - ให้ข้อมูลผู้ป่วย และญาติ และช่วยเหลือการตัดสินใจ รวมทั้งการสนับสนุน ทางอารมณ์ ในกรณีที่ผู้ป่วยยากซับซ้อน - จัดการสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และญาติ - จัดการกรณีผู้ป่วยคดี และจัดการทรัพย์สิน กรณีทั่วไป - จัดการช่วยเหลือกรณีผู้ถูกล่วงละเมิดทางเพศ หรือการทารุณเด็ก
			4	แสดงความสามารถระดับ 3 และสามารถ - จัดระบบ เตรียมการรับ และจัดการซ่อมแผนอุบัติเหตุ อุบัติภัยหมู่ - ประเมิน และตัดสินใจ จัดการ การช่วยชีวิตขั้นสูง - บริหารยาที่มีความเสี่ยงสูงด้วยความปลอดภัย - ให้ข้อมูลผู้ป่วย และญาติ และช่วยเหลือการตัดสินใจ รวมทั้งการสนับสนุน ทางอารมณ์ ในกรณีที่ผู้ป่วยยากซับซ้อน - จัดการกรณีผู้ป่วยคดี และจัดการทรัพย์สิน กรณีอุบัติเหตุ อุบัติภัยหมู่ - กำหนดเป้าหมาย และวางแผนการจัดการภาวะวิกฤต จุกเงิน ต่อเนื่อง - สามารถตัดสินใจ จัดการ ส่งการทีมการพยาบาลประสานงานกับแพทย์ และ หน่วยงาน เพื่อให้การช่วยเหลือดูแล/ส่งต่อเพื่อป้องกันการเกิดภาวะวิกฤต จุกเงิน
			5	แสดงความสามารถระดับ 4 และสามารถ - เป็นพี่เลี้ยง ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ สอน ฝึกอบรม การประเมิน คัดกรอง จัด กลุ่มผู้ป่วย การจัดการภาวะจุกเงิน วิกฤต - การประเมินผล ระบบ และการปฏิบัติงานของทีมการพยาบาล - พัฒนาระบบการบริการ และวิธีการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลผลการประเมินที่ หน่วยอุบัติเหตุ จุกเงิน

3. การส่งต่อ / จำหน่ายผู้ป่วย

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
1. ผู้ป่วยและญาติ พร้อมกลับบ้าน / รับการรักษา ต่อเนื่อง 2. อาการไม่ทรุดหนักระหว่างการส่งต่อ หรือไม่ กลับมารักษาซ้ำ ภายใน 24 ชั่วโมง ด้วยสาเหตุไม่รู้วิธีการดูแลตนเอง	1. ระบบการส่งต่อ และ เครื่องช่วยบริการสุขภาพ 2. แหล่งประโยชน์ทางด้านสุขภาพ	1. การประเมินปัญหา และ ความต้องการดูแลต่อเนื่อง ของผู้ป่วยและญาติ 2. การประสานงานสหสาขาวิชาชีพ และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3. การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย และญาติ ด้านสุขภาพ แหล่งประโยชน์ เหตุผลของการจำหน่ายกลับบ้าน / ส่งต่อการดูแลต่อเนื่อง การเฝ้าระวังอาการต่อเนื่อง และการดูแลตนเอง 3. การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็นก่อนการส่งต่อ 4. การประเมินความพร้อมก่อนการส่งต่อ / จำหน่าย 5. การจัดการการส่งต่อผู้ป่วยให้ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยระหว่างการส่งต่อ	1	สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้การควบคุม กำกับของหัวหน้าทีม ดังนี้ - สามารถให้คำแนะนำการดูแล การเฝ้าระวังต่อเนื่องที่ บ้าน สำหรับผู้ป่วยและญาติ ในโรคที่ไม่ซับซ้อนตามแนวทางที่กำหนด - อธิบายเหตุผลในการส่งต่อ / การส่งเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และการดูแลระหว่างการส่งต่อ ในกรณีที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามแนวทางที่กำหนด - ประเมินสภาพผู้ป่วยก่อนจำหน่าย / ส่งต่อ - เขียนบันทึก รายงาน ตามแนวทางที่กำหนด
			2	แสดงความสามารถระดับ 1 ภายใต้คำแนะนำ ปรีกษา และสามารถ - จัดเตรียมอุปกรณ์ เพื่อการส่งต่อ ตามแนวทางที่กำหนด - จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่จำเป็น และให้คำแนะนำผู้ป่วยและญาติในการใช้ต่อเนื่องที่บ้าน ตามข้อกำหนด /แนวทางปฏิบัติ ที่กำหนด - ประเมินความพร้อมของผู้ป่วยและญาติ - ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อการรับผู้ป่วย - บันทึกผลการปฏิบัติงานได้ถูกต้อง
			3	แสดงความสามารถระดับ 2 อย่างอิสระ และสามารถ - จัดการการดูแลต่อเนื่อง ในกรณีที่ผู้ป่วยมีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อน หรืออยู่ในภาวะวิกฤต ชุกเฉิน - ให้ข้อมูล และการแนะนำปรึกษาแก่ผู้ป่วย และญาติ เพื่อบรรเทาความวิตกกังวล หรือเพื่อการดูแลต่อเนื่อง สำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหายุ่งยาก ซับซ้อน หรืออยู่ในภาวะวิกฤต - ตัดสินใจปรึกษาบุคลากร / หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างชัดเจน กรณีผู้ป่วยจำเป็นต้องรับการเฝ้าระวังที่บ้าน โดยผ่านการประเมิน ตัดสินความพร้อม และความปลอดภัยของผู้ป่วยและญาติ

เป้าหมาย	ความรู้	ทักษะ	ระดับ	คำอธิบาย
			4	<p>แสดงความสามารถระดับ 3 และสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> -สามารถประมวลข้อมูลผู้ป่วยและญาติในการประเมินความสามารถควบคุมอาการ และทำนาย / คาดการณ์ ปัญหา/ภาวะแทรกซ้อน ที่อาจจะเกิดขึ้นที่บ้าน / ระหว่างการส่งต่อ -สามารถสร้างการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจของผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนและญาติ ในการกำหนดเป้าหมาย ร่วมวางแผนการดูแลตนเองเพื่อ ใ้เฝ้าระวัง/ควบคุมโรค / ป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่บ้าน และติดตามผลการรักษาต่อเนื่อง
			5	<p>แสดงความสามารถ ระดับ 4 และสามารถ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถเป็นที่ปรึกษา พี่เลี้ยง ผู้สอน ฝึกอบรมทีมการพยาบาล และพัฒนาระบบ/แนวทางปฏิบัติในการประเมินปัญหา ความสามารถในการดูแลตนเอง และความปลอดภัยของผู้ป่วย - วัดและประเมินผล ระบบการส่งต่อ การส่งเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล และการจำหน่ายกลับบ้าน เพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง