คู่มือการลงข้อมูลในระบบ ITEMS ของการรับแจ้งเหตุและสั่งการ 1669

จัดทำโดย

1. นางสาวกชกร	จีนจาน	ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
2.นางสาวรวิภา	ตุ้มวัด	ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน
3.นางสาวจิรภิญญา	ช่างหล่อ	ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน
4.นางสาวชฎาพร	ลายละเอียด	ตำแหน่งเจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน

หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวช

โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จ.นนทบุรี

คำนำ

การลงข้อมูลในระบบ ITEMS คือการนำข้อมูลการเจ็บป่วยฉุกเฉินที่มีการแจ้งเหตุและสั่งการโทร 1669 ในจังหวัดนนทบุรี มาลงรายละเอียดตั้งแต่อาการผู้ป่วยฉุกเฉินหรือประเภทของอุบัติฉุกเฉิน เพศ อายุ โรคประจำตัว สถานที่เกิดเหตุและเบอร์โทรติดต่อกลับ โดยนำข้อมูลเหล่านี้ไปลงระบบ ITEMS

ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาโดยเฉพาะ สำหรับศูนย์รับแจ้งและสั่งการภาวะฉุกเฉิน ที่ประจำอยู่ตามจังหวัดต่าง ๆ เป็นระบบที่รวมเอา การใช้งานโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลรับแจ้ง การคัดกรองผู้ป่วยด้วย CBD และ การบันทึกข้อมูลการสั่งการ ซึ่งสามารถทำงานได้แม้ระบบ internet อยู่ในสภาวะที่ไม่เป็นปกติ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็น ไปอย่างต่อเนื่องและทันกาล

29 กรกฎาคม 2565

คณะผู้จัดทำ

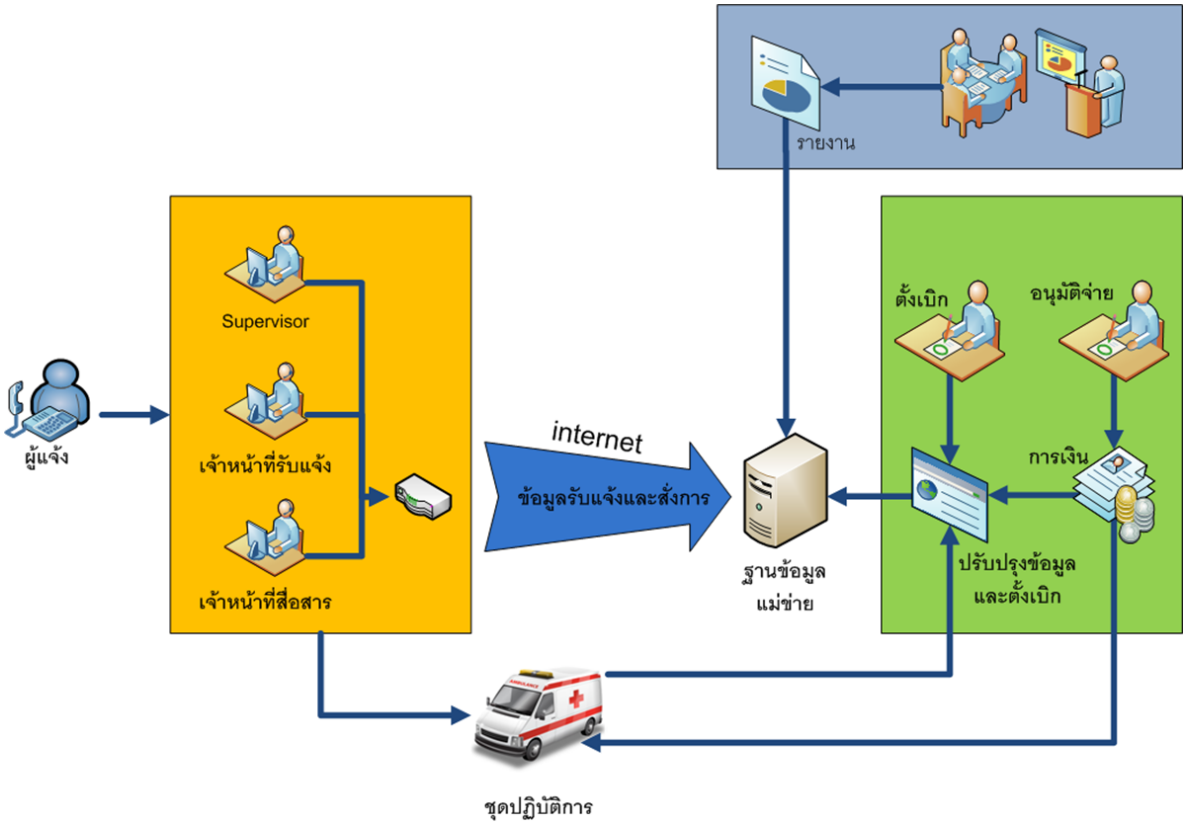
สารบัญ

1.	ลักษณะการใช้งานที่ ITEMS รองรับ	1
2.	การทำงานของระบบ ITEMS	1
3.	การรับแจ้งเหตุผ่านทาง ITEMS	2
4.	ขั้นตอนการใช้งานระบบITEMS	4
5.	ปัญหาที่พบในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในปัจจุบัน	5
6.	ประโยชน์ของระบบ ITEMS	5
7.	Work flow ของกระบวนการทำงานของระบบ ITEMS	7
8.	ภาคผนวก	8-10

ลักษณะการใช้งานที่ ITEMS รองรับ

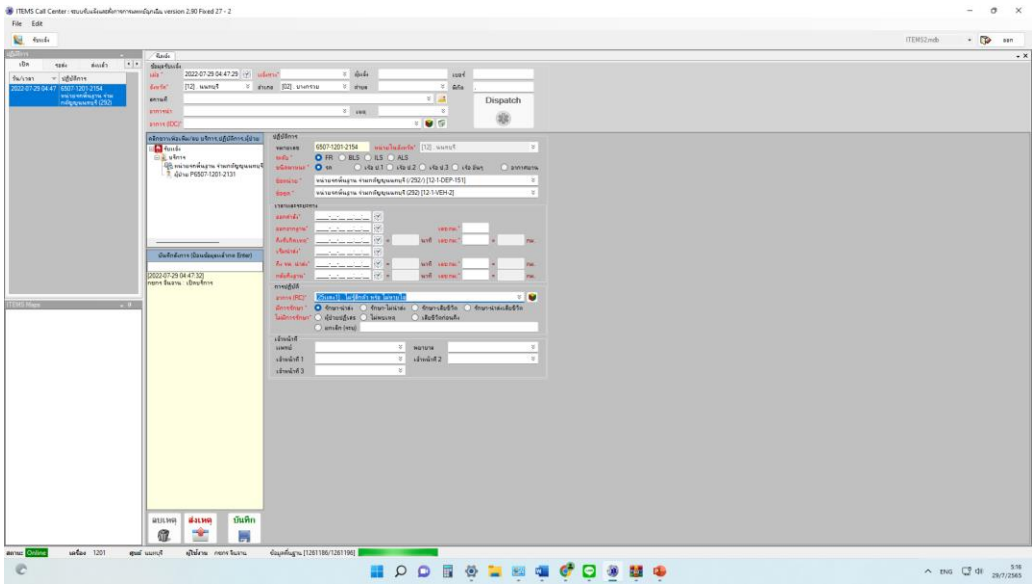
- รองรับการบันทึกข้อมูลเต็มรูปแบบผ่านทางระบบ Call Center แทนการบันทึกด้วยกระดาษ
- รองรับเหตุการณ์ที่มีผู้ป่วยหนึ่งคน ใช้ชุดปฏิบัติการมากกว่า 1 ชุด (dual system)
- รองรับเหตุการณ์ที่ มีผู้ป่วยจำนวนมาก (mass casualty)
- รองรับกรณี ออกเหตุ แล้วไม่พบเหตุ แต่ต้องการขอเบิก
- รองรับกรณี ออกเหตุ แล้วพบเหตุ แต่ไม่ขอเบิก
- รองรับกรณี ออกเหตุใช้รถระดับสูงกว่า ระดับที่คัดกรอง (เปลี่ยนระดับแบบบันทึก)

การทำงานของระบบ ITEMS



การรับแจ้งเหตุผ่านทาง ITEMS

1. ติดตั้งระบบ ITEMS Call Center โดยสามารถ Download ได้จากเว็บไซต์ของทางสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ http://www.niems.go.th
2. เปิดระบบ ITEMS Call Center



3.คลิกที่แถบบนของแผนที่ ITEMS Maps ที่ปรากฏที่มุมด้านซ้ายล่างของโปรแกรม แล้วลากออกมาวางที่กึ่งกลางหน้าจอ (กรณีที่เป็นเครื่องที่มี 2 หน้าจอ แนะนำให้นำไปวางที่จอที่ 2)

4.คลิกขยายแผนที่ ITEMS Maps ให้ขยายเต็มหน้าจอ

5.เมื่อมีการแจ้งเหตุผ่านทาง Mobile Application หรือ จากระบบงานอื่นๆ จะปรากฏ รายการหมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุขึ้นมาที่มุมด้านซ้ายล่างของแผนที่ พร้อมมีเสียงแจ้งเตือนเป็นระยะหากยังมีเหตุการณ์ค้างอยู่โดยไม่ได้รับการรับแจ้งหรือยกเลิก

6.ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทำการคลิกเลือกที่หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินเข้ามา

7.ระบบจะทำการแสดงข้อมูลแผนที่ตามสถานที่ที่ได้รับแจ้งเข้ามา พร้อมรายละเอียดการแจ้งเหตุขึ้นมาทางด้านขวามือล่างของแผนที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) วันเวลาที่ทำการแจ้งเหตุ
2) ระบบงานที่ใช้ในการแจ้งเหตุ
3) ชื่อผู้แจ้ง พร้อมเลขประจำตัวประชาชน
4) หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้ง

5) สถานที่เกิดเหตุ

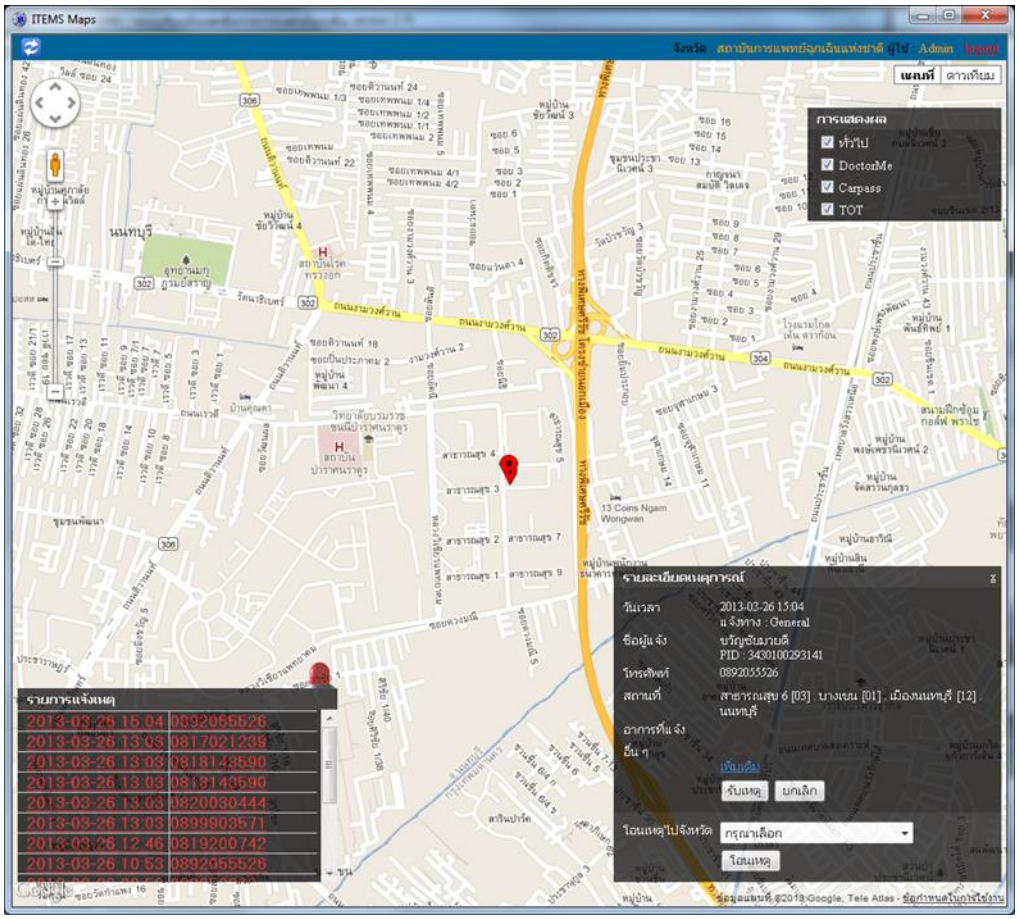
6) อาการที่แจ้ง

7) ข้อมูลอื่น ๆ ที่ระบุมาจากระบบงานที่ใช้ในการแจ้งเหตุ

8) ข้อมูลเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่ระบบงานนั้น จัดเตรียมข้อมูลไว้ให้ในรูปแบบ website

9) ปุ่ม “รับเหตุ” หรือ “ยกเลิกเหตุ”

ปุ่ม “โอนเหตุ” ในกรณีที่เหตุนั้นเกิดอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์รับแจ้งเหตุการการแพทย์ฉุกเฉินอื่น ซึ่งเหตุนั้นก็จะไปปรากฏที่จังหวัดที่เลือกโอนไปทันที



8.หากต้องการทราบข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติม ให้เจ้าหน้าที่ทำการคลิกที่ link เพิ่มเติม

9.ระบบจะทำการเปิดหน้าข้อมูลเพิ่มเติมของระบบงานนั้นๆ ที่ได้ทำการแจ้งเหตุขึ้นมา

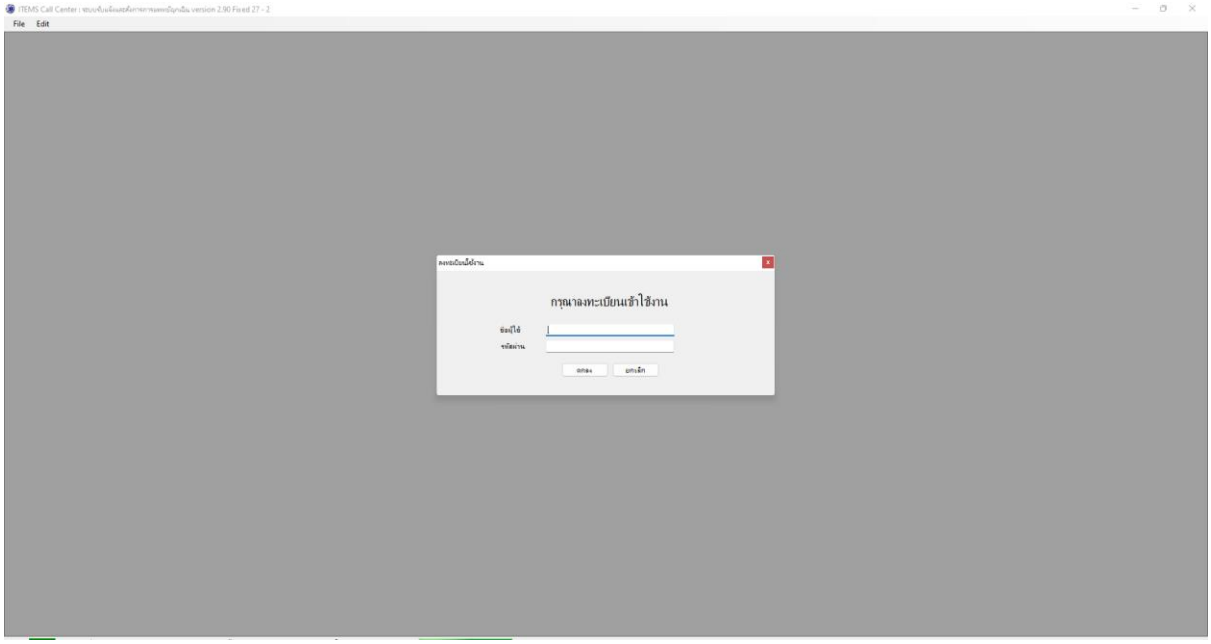
10.ให้เจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุทำการคลิกที่ปุ่ม รับเหตุ เพื่อตอบรับการแจ้งเหตุการแพทย์ฉุกเฉินนั้น

11.ระบบ ITEMS Call Center จะทำการสร้างเหตุการณ์ใหม่ขึ้นมาในระบบพร้อมกับทำการดึงข้อมูลที่ได้รับจากการแจ้งเหตุขึ้นมาแสดงเป็นข้อมูลเบื้องต้นให้โดยอัตโนมัติ

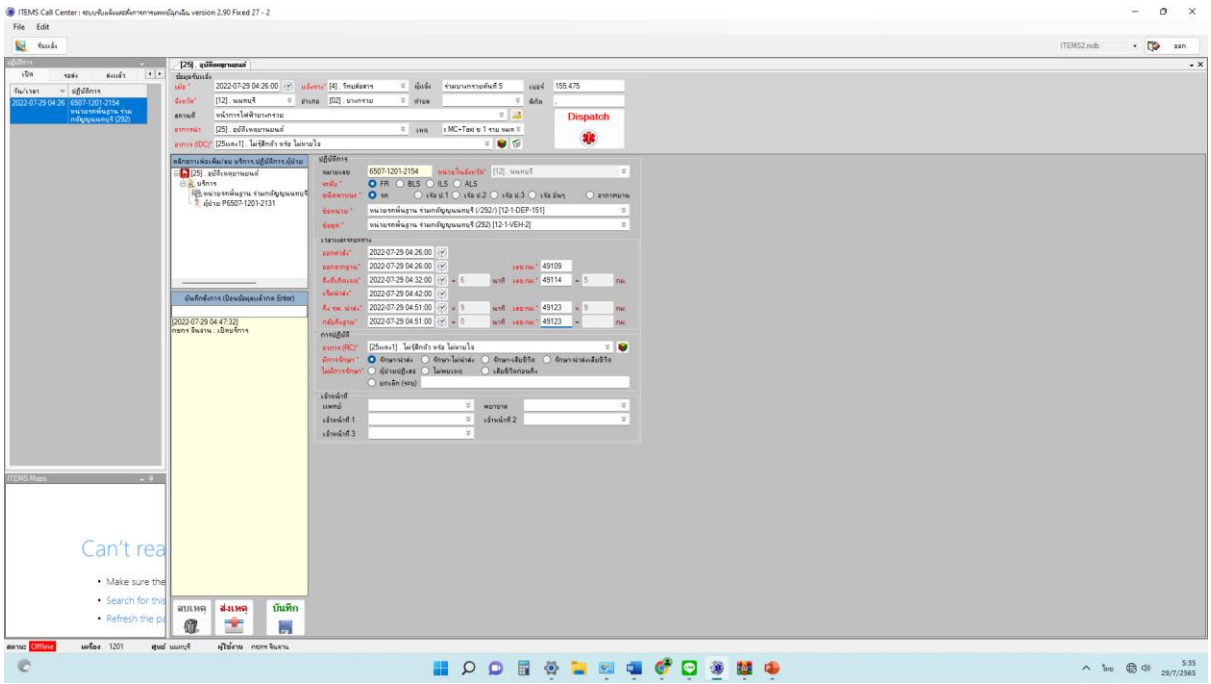
12.จากนั้นให้เจ้าหน้าที่ทำการบันทึกข้อมูล ออกคำสั่งปฏิบัติการ และส่งเหตุเข้า สพฉ. ตามขั้นตอนเดิมที่เคยปฏิบัติมาใน ITEMS Call Center version ก่อนหน้า

ขั้นตอนการใช้งานระบบITEMS

1.เปิดหน้า ITEMS ลงชื่อเข้าใช้งาน



2.กดรับแจ้งเหตุแล้วกดที่ Dispatch แล้วกรอกข้อมูลลงไปให้ครบทุกช่อง



3.เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน ให้ทำการกดบันทึกและส่งเหตุเข้าไปในระบบ ITEMS

ปัญหาที่พบในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในปัจจุบัน

1.เอกสารสะสมจำนวนมากเพื่อรอการอนุมัติเบิกจ่าย

2. เอกสารที่มีอยู่เป็นจำนวนมากยากแก่การค้นหาข้อมูลย้อนหลัง

3.ออกคำสั่งปฏิบัติการมากเกินกว่าความจำเป็น

4.ไม่สามารถสะท้อนข้อมูลที่เป็นจริงได้ในกรณีเกิดอุบัติภัยหมู่

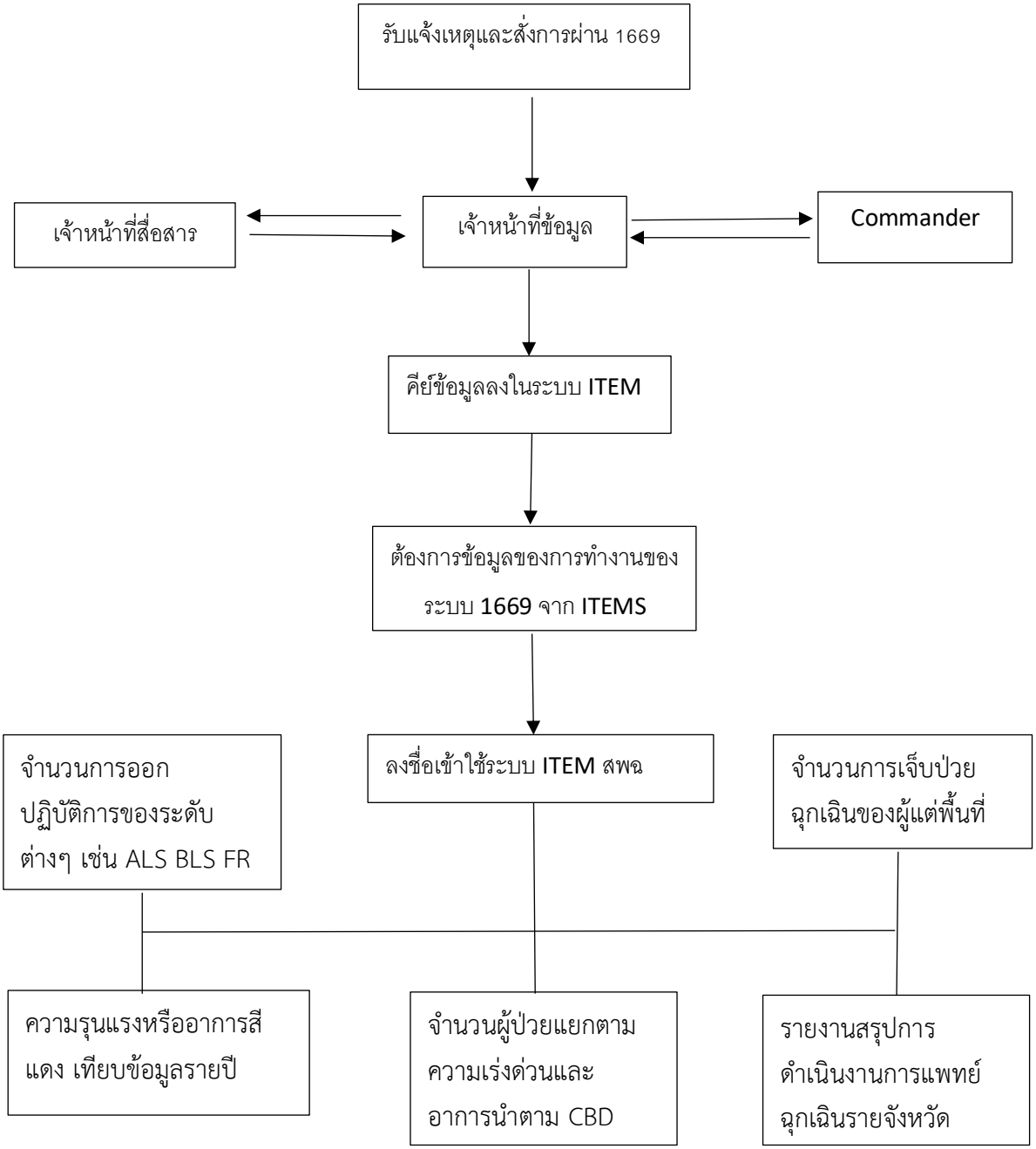
5.ไม่สามารถออกหมายเลขปฏิบัติการได้ เมื่อ internet มีปัญหา

ประโยชน์ของระบบ ITEMS

1. จำนวนปฏิบัติการรายวัน
2. จำนวนปฏิบัติการรายเดือน
3. รายงานสรุปการดำเนินงานการแพทย์ฉุกเฉินรายจังหวัด
4. กราฟปฏิบัติการเปรียบเทียบจังหวัดต่างๆในช่วงเวลาที่กำหนด
5. ปฏิบัติการจำแนกตามช่องทางการแจ้งเหตุ
6. เวลาปฏิบัติการ
7. ระยะทางปฏิบัติการ
8. ประเภทเหตุการณ์
9. การให้บริการ
10. ช่องทางการสื่อสารกับ รพ.นำส่ง
11. สิทธิการรักษา
12. กลุ่มอาการ Trauma ในบริการระดับ ALS และ ILS
13. Treatment ระดับ ALS และ ILS
14. สภาพผู้ป่วยในบริการระดับ BLS และ FR
15. การช่วยเหลือในระดับ BLS และ FR
16. ผลการดูแลรักษาขั้นต้น
17. เกณฑ์การนำส่ง โรงพยาบาล
18. การประเมินการนำส่ง
19. ผลการรักษาในโรงพยาบาล
20. จำนวนผู้ป่วยแยกตามความเร่งด่วนและอาการนำตาม CBD
21. ประสบการณ์การรับแจ้งเหตุ/ออกหน่วย อาการ CBD ของเจ้าหน้าที่ ตามช่วงเวลา
22. สถานะของการเชื่อมต่อระหว่างโปรแกรมรับแจ้งเหตุและศูนย์แม่ข่ายที่ สพฉ.
23. จำนวนเหตุที่รับแจ้งผ่านระบบ ITEMS

24. รายการปฏิบัติงานของ จนท. ในแต่ละหน่วย/จังหวัด
25. อุบัติเหตุถึงภายใน 1 ชม นับจากโทรเข้ามา
26. ความรุนแรงหรืออาการสีแดง เทียบข้อมูลรายปี
27. รายงานผู้บริหาร - การจ่ายแต่ละจังหวัด แต่ละเดือน เทียบกับจำนวนปฏิบัติการที่ออก
28. ระดับความรุนแรง E/U/N
29. ผลการรักษา ณ จุดเกิดเหตุ ตามช่วงระยะเวลา แยกรายหน่วย
30. เวลาออกปฏิบัติการ
31. ปริมาณข้อมูลสั่งการในระบบ ITEMS
32. ประเมินและจัดอันดับ
33. ความเร็วเฉลี่ยของรถฉุกเฉินไปยังจุดเกิดเหตุ

Work flow ของกระบวนการทำงานของระบบ ITEMS



ภาคผนวก

สำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

จังหวัด : สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

ระหว่าง : มกราคม 2564 - ธันวาคม 2564

จำนวนเหตุที่ได้รับแจ้ง : 1,727,804 เหตุ

จำนวนปฏิบัติการกู้ชีพ : 1,775,466 ปฏิบัติการ

จำนวนผู้ป่วย : 1,778,315 ราย

	จำนวน	ร้อยละ
บริการระดับ ALS :	427,795	24.09
บริการระดับ ILS :	24,673	1.39
บริการระดับ BLS :	393,185	22.15
บริการระดับ FR :	929,813	52.37
ไม่ระบุระดับบริการ	0	0.00
		100.00

วิธีการแจ้งเหตุ

	จำนวน	ร้อยละ
1. ประชาชนทาง 1669	1,409,635	79.40
2. โทรศัพท์หมายเลข 1669 ที่เป็น Second Call	171,689	9.67
3. ประชาชนหมายเลขอื่นๆ	22,701	1.28
4. วิทยุสื่อสาร	154,471	8.70
5. อื่นๆ	15,020	0.85
ไม่ระบุวิธีการแจ้งเหตุ	1,950	0.10

ประเภทของเหตุที่ให้บริการ

อาการนำ / ระดับความเร่งด่วน	แดง	เหลือง	เขียว	ขาว	รวม
0. (ไม่ระบุอาการนำ)	14,007	51,391	3,587	155	113,898
1. ปวดท้อง/หลัง/เชิงกรานและขาหนีบ	4,762	130,042	6,587	3,537	144,928
2. แพ้ยา/แพ้อาหาร/แพ้สัตว์ต่อย/แอนาฟิแล็กซิส/ปฏิกิริยาภูมิแพ้	3,784	8,035	245	315	12,379
3. สัตว์กัด	1,128	8,886	2	1,347	11,363
4. เลือดออก(ไม่มีสาเหตุจากการบาดเจ็บ)	7,762	16,123	0	155	24,040
5. หายใจลำบาก/ติดขัด	63,444	81,332	5,086	15	149,877
6. หัวใจหยุดเต้น	8,158	1,515	0	0	9,673
7. เจ็บแน่นทรวงอก/หัวใจ/มีปัญหาทางด้านหัวใจ	13,943	37,199	1,374	85	52,601
8. สำลัก/อุดกั้นทางเดินหายใจ	838	1,731	157	19	2,745
9. เบาหวาน	22,366	10,425	0	70	32,861
10. ภาวะฉุกเฉินเหตุสิ่งแวดล้อม	2,474	3,344	112	3	5,933
12. ปวดศีรษะ/ภาวะผิดปกติทางตา/หู/คอ/จมูก	1,305	35,650	2,842	794	40,591
13. คลุ้มคลั่ง/ภาวะทางจิตประสาท/อารมณ์	5,396	14,926	1,195	25	21,542
14. พิษ/รับยาเกินขนาด	2,300	5,325	214	9	7,848
15. มีครรภ์/คลอด/นริเวช	7,104	19,483	2	100	26,689
16. ชัก/มีสัญญานบอกเหตุการชัก	28,768	29,037	0	67	57,872
17. ป่วย/อ่อนเพลีย/อัมพาตเรื้อรัง/ไม่ทราบ ไม่จำเพาะ/อื่นๆ	58,848	302,352	39,578	5,267	406,045
18. อัมพาต(กำลังกล้ามเนื้ออ่อนแรง/สูญเสียการรับความรู้สึก/ยืนหรือเดินไม่ได้)เฉียบพลัน	15,465	11,590	0	0	27,055
19. ไม่รู้สติ/ไม่ตอบสนอง/หมดสติชั่ววูบ	46,557	27,619	512	222	74,910
20. เด็ก (กุมารเวชกรรม)	2,669	8,063	4,480	200	15,412
21. ถูกทำร้าย	2,490	12,562	6,730	242	22,024
22. ไหม้/ลวกเหตุความร้อน/สารเคมี/ไฟฟ้าช็อต	1,384	2,385	206	1	3,976
23. ตกน้ำ/จมน้ำ/หน้าคว่ำจมน้ำ/บาดเจ็บเหตุตำน้ำ/บาดเจ็บทางน้ำ	1,329	476	32	4	1,841
24. พลัดตกหกล้ม/อุบัติเหตุ/เจ็บปวด	10,806	80,911	40,278	1,390	133,385
25. อุบัติเหตุยานยนต์	39,118	294,827	42,031	1	375,978

สรุปประเภทของเหตุที่ให้บริการ

อาการนำ / ระดับความเร่งด่วน	แดง	เหลือง	เขียว	ขาว	รวม	ร้อยละ
Non-Trauma (อาการนำ 1-20)	297,071	752,677	62,386	12,230	1,124,364	64.97
Trauma (อาการนำ 21-25)	55,127	391,161	89,277	1,638	537,204	31.04
ไม่ระบุรหัสคัดกรอง	14,007	51,391	3,587	155	113,898	3.99
รวม	366,205	1,195,229	155,250	14,023	1,775,466	100.00

การให้บริการดูแลรักษา ณ จุดที่เกิดเหตุ

	จำนวน	ร้อยละ	เฉลี่ย
Response Time ภายใน 10 นาที	1,112,270	62.64	5.63
On Scene Time ภายใน 10 นาที	1,504,743	84.75	4.04
ระยะทางไปถึงที่เกิดเหตุภายใน 10 กม.	1,449,124	81.61	3.90
ระยะทางไปถึงโรงพยาบาลภายใน 10 กม.	1,033,898	58.23	4.64

การดูแลรักษา

	จำนวน	ร้อยละ
มีการรักษา		
รักษา และนำส่ง	1,667,367	93.91
รักษา ไม่นำส่ง	7,604	0.43
รักษา และเสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ	4,237	0.24
รักษา และเสียชีวิตระหว่างนำส่ง	496	0.03

ไม่มีการรักษา		
ไม่รักษา/ไม่ประสงค์ รพ.	26,019	1.47
ยกเลิก/ไม่พบเหตุ	36,659	2.06
เสียชีวิตก่อนไปส่ง	15,322	0.86
ไม่ระบุการดูแลรักษา	17,762	1.00