

แนวปฏิบัติการส่งเวรและรับส่งต่อผู้ป่วย ER (Shift Handover and Referral Intake SOP)

เอกสารสมมติเพื่อการสาธิต Amazon Quick — โรงพยาบาลศูนย์รัตนเวชวัฒน์ (RWW) เป็นโรงพยาบาลสมมติ

เอกสารเลขที่: RWW-ER-SOP-007 | ฉบับ: 2.2 | มีผล: 1 เมษายน 2569 เจ้าของเอกสาร: แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

ส่วน A: การส่งเวร (Shift Handover)

A1. เวลาและรูปแบบ

เวร	เวลาส่งเวร	สถานที่	ผู้เข้าร่วม
Night → Day	07:45-08:00	หน้ากระดาน Resus	แพทย์ทุกคนทั้ง 2 เวร, หัวหน้าพยาบาลเวร, เภสัชกร ER
Day → Evening	15:45-16:00	เดียวกัน	เดียวกัน
Evening → Night	23:45-00:00	เดียวกัน	เดียวกัน

ส่งเวรแบบ **เตียง (bedside)** สำหรับผู้ป่วย Resus และ ESI 1-2 ทุกราย ที่เหลือส่งหน้ากระดาน

A2. รูปแบบ I-PASS (บังคับใช้ทุกราย)

ตัวอักษร	หัวข้อ	ต้องพูดถึง
I — Illness severity	ระดับความรุนแรง	Stable / Watcher / Unstable ระบุชัด
P — Patient summary	สรุปผู้ป่วย	อายุ เพศ อาการนำ วินิจฉัยเบื้องต้น สิ่งที่ทำไปแล้ว ผล lab/imaging สำคัญ
A — Action list	สิ่งที่ต้องทำต่อ	รายการพร้อมเวลาและผู้รับผิดชอบ เช่น "ตาม CT abdomen ผล 08:30 (นพ.ธีรพงษ์)"

ตัวอักษร	หัวข้อ	ต้องพูดถึง
S — Situation awareness	ถ้าเกิด... ให้...	contingency เช่น "ถ้า SBP < 90 ให้เปิด MTP และโทรศัพท์"
S — Synthesis by receiver	ผู้รับทวน	ผู้รับเวรทวนสรุปและถามกลับ ห้ามข้าม

A3. สรุปสถานะแผนก (Department Status) ที่ต้องส่งทุกเวร

1. จำนวนผู้ป่วยใน ER แยกตามโซนและ ESI
2. ผู้ป่วยรอเตียง (boarding) ราย ระยะเวลารอนานสุด และเตียง ICU/ward ที่ว่าง
3. ผู้ป่วยรอผลสำคัญ (CT, lab วิกฤต) และผู้ที่ปรึกษาแผนกอื่นแล้วยังไม่มาดู
4. เหตุการณ์สำคัญในเวร: Trauma activation, MTP, Stroke fast track, เสียชีวิต, LWBS, incident report
5. ทรัพยากร: เครื่องมือเสีย, เลือดต่ำกว่าขั้นต่ำ, บุคลากรขาด, CT/OR downtime
6. ผู้ป่วยที่ญาติมีข้อร้องเรียนหรือต้องสื่อสารเป็นพิเศษ

A4. บันทึกส่งเวร

- หัวหน้าพยาบาลเวรบันทึก **Shift Handover Report (RWW-F-040)** ในระบบภายใน 30 นาทีหลังส่งเวร
- รายงานประจำวัน (Daily ER Report) รวบรวมจาก 3 เวร ส่งหัวหน้าแผนกและรอง ผอ. ทุกวัน **07:30**

ส่วน B: การรับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น (Referral Intake)

B1. ช่องทางรับแจ้ง

- โทรศัพท์สายตรงศูนย์ส่งต่อ **4-1669** (สมมติ) เปิด 24 ชั่วโมง พยาบาลศูนย์ส่งต่อรับสาย
- ใบส่งตัว (Referral Letter) ส่งล่วงหน้าทาง fax / e-mail / ระบบ e-Referral เครือข่าย และแนบกับผู้ป่วยตอนมาถึง

B2. ข้อมูลที่ต้องได้จากใบส่งตัว / โทรศัพท์ (ใช้ checklist RWW-F-045)

หมวด	รายการ
ผู้ป่วย	ชื่อ (หรือ unknown + เลขอ้างอิง), เพศ, อายุ/น้ำหนักโดยประมาณ, หมู่เลือดถ้าทราบ, แพ้ยา
เหตุการณ์	กลไกการบาดเจ็บ / อาการนำ, เวลาเกิดเหตุ , เวลาถึง รพ.ต้นทาง

หมวด	รายการ
อาการแรกพบที่ ต้นทาง	GCS (E/V/M), BP, HR, RR, SpO ₂ , อุณหภูมิ, ปวด
การรักษาที่ทำ แล้ว	airway (ET tube เบอร์/ความลึก), IV/สารน้ำ (ชนิด ปริมาณ), เลือด (ชนิด unit), ยา (ชื่อ ขนาด เวลา), หัตถการ (chest tube, splint, tourniquet เวลารัด, pelvic binder)
ผลตรวจ	X-ray/CT ที่ทำแล้ว (ผล + ส่งภาพมาด้วยหรือไม่), lab สำคัญ
เหตุผลส่งต่อ	ต้องการอะไรจากเรา (ศัลยกรรม, ICU, neurosurgery, CT)
การเดินทาง	ประเภทรถ, ทีมนำส่ง, เวลาออก, ETA , เบอร์ติดต่อทีมนำส่ง
ผู้ส่ง	ชื่อแพทย์ผู้ส่ง เบอร์ติดต่อกลับ

B3. การตัดสินใจรับและการเตรียม

1. พยาบาลศูนย์ส่งต่อรับข้อมูลตาม B2 → ปรีกษาแพทย์ฉุกเฉินหัวหน้าเวรภายใน **5 นาที**
2. แพทย์ตอบรับ/ปฏิเสธ/ขอข้อมูลเพิ่มเติม ภายใน **10 นาที** และแจ้ง รพ.ต้นทาง; ปฏิเสธได้ เฉพาะเมื่อไม่มีขีดความสามารถ (เช่น ICU เต็ม) และต้องช่วยหาปลายทางอื่น
3. ประเมินเกณฑ์ Trauma Activation (RWW-ER-SOP-001) จากข้อมูลที่ได้ → เปิด **Pre-arrival Trauma Call** ระดับที่เหมาะสม โดยระบุ ETA
4. จัดทำ **Pre-arrival Summary** (ครึ่งหน้า) ติดกระดาน Resus และส่งเข้ากลุ่มทีม: สรุปรผู้ป่วย 3 บรรทัด, สิ่งที่ต้องเตรียม, เกณฑ์ที่เข้า, คำถามที่ต้องยืนยันเมื่อถึง
5. เตรียมตามระดับ: เตียง Resus, เลือด, CT standby, ปรีกษาเฉพาะทางล่วงหน้า

B4. เมื่อผู้ป่วยถึง

- ทีมนำส่งส่งเวรแบบ **MIST** ใน 60 วินาที ก่อนย้ายเตียง (ยกเว้น airway/หัวใจหยุดเต้น): **M**echanism, **I**njuries found, **S**igns (vitals), **T**reatment given
- พยาบาลบันทึกเวลาถึงประตู (T0) และตรวจสอบเอกสาร/ภาพ/ยาที่มากับผู้ป่วยตาม RWW-F-045
- แจ้ง รพ.ต้นทางว่าผู้ป่วยถึงแล้ว (ปิด loop) ภายใน 30 นาที

B5. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัด	เป้า
ตอบรับ/ปฏิเสธภายใน 10 นาที	≥ 90%
Pre-arrival Trauma Call เปิดก่อนถึงสำหรับเคสที่เข้าเกณฑ์	≥ 80%
ใบส่งตัวมีข้อมูลครบตาม B2 (ตรวจย้อนหลัง)	≥ 85%

ตัวชี้วัด	เป้า
ปิด loop แจ้ง รพ.ต้นทางภายใน 30 นาที	≥ 90%