

โครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการช่วยเหลือและดูแลรักษานักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

หลังประสบอุบัติเหตุทางถนน

The Study of Post-Care Quality Improvement for Tourists after Traffic accident

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉินในกลุ่มชาวต่างชาติที่ประสบอุบัติเหตุทางถนน ตั้งแต่จุดเกิดเหตุ การนำส่งจนถึงห้องฉุกเฉินในโรงพยาบาล และปัญหาและอุปสรรคของการทำงาน การให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉินในทุกขั้นตอน ศึกษาการจัดระบบการเก็บข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุทางถนน ที่เข้ามาในระบบการแพทย์ฉุกเฉินในกลุ่มชาวต่างชาติ ศึกษาบริบทการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉินในกลุ่มผู้ได้รับบาดเจ็บทางถนนทั้งคนไทยและชาวต่างชาติในพื้นที่ศึกษา รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลเชิงลึกเฉพาะรายใน กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 10 ราย ที่ประสบอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเดือนตุลาคม 2555 - เมษายน 2556 กลุ่มชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่ให้ความช่วยเหลือชาวต่างชาติ ณ จุดเกิดเหตุ และกลุ่มแพทย์พยาบาลที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินของโรงพยาบาลที่ให้การดูแลรักษาชาวต่างชาติ ในพื้นที่ 5 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ นครราชสีมา ชลบุรี ประจวบคีรีขันธ์ (หัวหิน) และภูเก็ต นำข้อมูลทั้ง 3 ส่วน มาวิเคราะห์ ประมวลผลให้ได้ข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ที่มีรายละเอียดครอบคลุมทุกขั้นตอนของการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉิน นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์แบบบันทึกข้อมูลที่ใช้ในโปรแกรม สำหรับการจัดเก็บข้อมูลที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS) และค้นคว้าเอกสารในการวิเคราะห์บริบทด้านการแพทย์ฉุกเฉินของพื้นที่ศึกษา ในการให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติไม่ทราบจะแจ้งเหตุ ขอความช่วยเหลืออย่างไร ความทันเวลาของชุดปฏิบัติการฉุกเฉินไปถึงจุดเกิดเหตุหลังจากสั่งการภายใน 10 นาที มีร้อยละ 50 ชุดปฏิบัติการฉุกเฉินที่ให้ความช่วยเหลือในกลุ่มผู้ป่วยสีเขียว (อาการไม่รุนแรง) เป็นของมูลนิธิทั้งหมด ซึ่งเป็นระดับชุดปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้น (FR) ส่วนผู้ป่วยสีเหลืองและแดง ได้รับการช่วยเหลือ โดยชุดปฏิบัติการระดับต้น (BLS) และระดับสูง (ALS) ตามลำดับ ผู้บาดเจ็บได้รับการดูแลรักษาทันทีที่ถึงห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ร้อยละ 70 ค่ารักษาพยาบาลมี 8 รายจ่ายเป็นเงินสด อีก 2 ราย จ่ายโดยบริษัทประกัน ปัญหาสำคัญที่พบ คือการสื่อสารด้านภาษา การประสานงานกันระหว่างหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ยังไม่ดีเท่าที่ควร การจัดระบบการให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ท่องเที่ยวไม่มีความแตกต่างจากพื้นที่ทั่วไป ยกเว้นโรงพยาบาลหัวหิน ที่มีการตั้งศูนย์ให้บริการช่วยเหลือชาวต่างชาติ ซึ่งเป็นแบบอย่างที่ดี แบบบันทึกข้อมูลที่ใช้ในโปรแกรมสำหรับการจัดเก็บข้อมูล ที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS) ยังไม่สามารถแยกกลุ่มชาวต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยวมาวิเคราะห์ เพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่ท่องเที่ยวได้

ข้อเสนอแนะ บุคลากรในระบบการแพทย์ฉุกเฉินที่ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ควรได้รับการพัฒนาให้มีทักษะทางด้านภาษาให้มากขึ้น รวมทั้งการพัฒนาชุดปฏิบัติการฉุกเฉินให้ได้มาตรฐานสากล เพิ่มการประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อขอความช่วยเหลือด้านการแพทย์ฉุกเฉินให้คนไทยและชาวต่างชาติที่อยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยวได้รับรู้มากขึ้น โรงพยาบาลของรัฐที่อยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยวควรมีการจัดระบบการให้บริการแก่

ชาวต่างชาติหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรมีการพัฒนากระบวนการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลรัฐ และ
โรงพยาบาลเอกชน ที่สามารถดำเนินการได้ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศต้นสังกัดของนักท่องเที่ยง สถาบัน
การแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ควรมีการปรับปรุงโปรแกรมสำหรับการจัดเก็บข้อมูล ที่เรียกว่า ระบบสารสนเทศ
การแพทย์ฉุกเฉิน (ITEMS) ให้มีตัวแปรเกี่ยวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

The Study of Post-Care Quality Improvement for Tourists after Traffic accident

Abstract

This research aims to study the emergency medical operation to injured foreigners in road accident during an accident scene, transit, transferring to definitive care including problems and solutions, to study the data collection system of emergency medical foreign injury in road accidents, to study the emergency medical assist to all injured in road accident in selected areas. Methodology in this study was survey research which studied in 5 provinces: Chiangmai, Nakhonratchasima, Chonburi, Prachuabkirikhan (Hua Hin District) and Phuket. Data collection was also carried out by in-depth interview and questionnaire from studied groups: 10 foreigners injured in road accident during October 2012 to April 2013, the emergency medical units assisting on scene and the emergency medical personnel at the emergency department. The collected data from effective questionnaires, Information Technology for Emergency Medical System (ITEMS) data program and emergency medical literature reviews in the studied areas were concluded and analyzed. The result showed that the foreigners do not know how to ask for assistance. As a result, 50 percent of emergency medical units could meet 10 minute response time standard. The result also indicated that patients in green (non-urgent) received First Responder (FR) units owned by foundation while patients in yellow (urgent) and red (most urgent) received Basic Life Support (BLS) units and Advanced Life Support (ALS) units, respectively. Moreover, 70 percent of the patients received an intervention immediately upon arrival at the emergency room. For medical treatment cost, 8 patients paid in cash while 2 patients were paid by insurance companies. The result also revealed that language differences caused communication problems and coordination among tourism related organizations should be improved. Furthermore, the data also presented that there was no significant difference between emergency medical service management in tourist attraction areas and emergency medical service management in common areas. However, Hua Hin hospital has been a good model which set up the medical center for foreigners. For data collection program, ITEMS still has a limitation due to it cannot identify and analyst foreigners data to utilize and develop emergency medical service in tourist attraction areas.

In Conclusion and Recommendation, emergency medical personnel who are responsible for foreigners should improve in English language skill. Moreover, emergency medical units should be enhanced skills and competency to meet international medical standard. In tourist attraction areas, increasing of public relations will provide emergency medical service recognition and public hospitals should prepare and set up the emergency medical service center for foreigners. In addition, healthcare related organizations should set up medical payment system of public hospitals and private hospitals to support foreigners in Thailand and abroad. National Institute for Emergency Medicine (NIEM) should design and adapt ITEMS data program to support tourist data information.