

แบบฟอร์มความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน
(Knowledge Flow)

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปฏิบัติงานเรื่อง กระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์กับผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุทางรถ		
วันที่ 31 มกราคม 2564	เวลา 9.00 น.	สถานที่ งานสังคมสงเคราะห์
ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ	กระบวนการ	คำอธิบายขั้นตอน
นักสังคมสงเคราะห์ รับผิดชอบแผนกฉุกเฉิน หอผู้ป่วยวิกฤต ศัลยกรรมอุบัติเหตุ หอผู้ป่วยศัลยกรรม อุบัติเหตุ หอผู้ป่วยออโรบิคิกส์ กระดูกและข้อ		1. แผนกฉุกเฉินหรือหอผู้ป่วยส่งปรึกษาสังคมสงเคราะห์ ปัญหาผู้ป่วยไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยันตัวตน ไม่สามารถติดต่อญาติหรือคนรู้จักได้ 2. นักสังคมสงเคราะห์พบผู้ป่วยที่แผนกฉุกเฉินหรือหอผู้ป่วย 3. ซักประวัติเบื้องต้น ได้แก่ ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อญาติ/คนรู้จัก อายุ วันเดือนปีเกิด ที่อยู่ปัจจุบัน ภูมิลำเนา ชื่อบิดา-มารดา ประวัติครอบครัว ประวัติการทำงาน อุบัติเหตุที่เกิดขึ้น สถานที่เกิดเหตุ ตามลำดับ Tips and Tricks 1) นักสังคมสงเคราะห์ควรซักประวัติผู้ป่วยให้เร็วที่สุดตั้งแต่ได้รับแจ้ง ก่อนแพทย์จะทำหัตถการที่ผู้ป่วยไม่สามารถให้ข้อมูลได้ 2) เนื่องจากผู้ป่วยไม่มีหลักฐานยืนยันตัวตน ชื่อ-สกุล ที่ผู้ป่วยแจ้ง อาจจะพบได้หลายคนในฐานทะเบียนราษฎร์ จำเป็นต้องสอบถาม วันเดือนปีเกิด อายุ ภูมิลำเนา ชื่อบิดา-มารดา ให้ครบถ้วน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการยืนยันกับข้อมูลในทะเบียนราษฎร์ 3) กรณีผู้ป่วยจำเบอร์โทรศัพท์ติดต่อญาติไม่ได้ให้ใช้วิธีการติดต่อหน่วยงานท้องถิ่นตามที่อยู่ในบัตรประชาชน โดยการขอข้อมูลจากสำนักงานเขต ที่ว่าการอำเภอ หรือเทศบาล เพื่อติดต่อผู้ใหญ่บ้าน ประธานชุมชน เป็นต้น 4. ติดต่อศูนย์เอราวัณสอบถามเหตุการณ์ พื้นที่เกิดเหตุ สน.ในพื้นที่รับผิดชอบ Tips and Tricks 1) กรณีไม่ทราบข้อมูลผู้นำส่ง ให้ประสานศูนย์เอราวัณ เนื่องจากเป็นศูนย์กลางในการประสานความช่วยเหลือด้านการแพทย์ในภาวะฉุกเฉินทุกประเภท และศูนย์กู้ชีพทุกศูนย์ที่นำผู้ป่วยส่งมายังโรงพยาบาลทุกแห่ง จะต้องแจ้งข้อมูลกลับไปยังศูนย์เอราวัณเพื่อเบิกค่าตอบแทน 5. ติดต่อร้อยเวรเจ้าของคดี ประสานคู่กรณีนำเอกสาร พ.ร.บ.รถที่ประสบเหตุ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ครอบครอง และบันทึกประจำวันมาขึ้นที่หน่วยสิทธิประโยชน์ แผนกฉุกเฉิน

		Tips and Tricks 1) ผู้ป่วยประสบอุบัติเหตุจากรถต้องใช้สิทธิพ.ร.บ. ก่อนจึงจะสามารถใช้สิทธิการรักษาที่ตนเองมีได้ นักสังคมสงเคราะห์ “จำเป็น” ต้องประสาน คูกรณีให้นำเอกสารพ.ร.บ.รถที่ประสบเหตุ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ครอบครอง และบันทึกประจำวันมายื่นเพื่อขอรับรองสิทธิ และเป็นการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ความคุ้มครอง ต่างๆ ที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ เช่น ค่าสินไหม ทดแทนกรณีพิการทุพพลภาพ สูญเสียอวัยวะ หรือ เสียชีวิต เป็นต้น 6. วางแผนให้ความช่วยเหลือตามสภาพปัญหา เช่น ติดตามเอกสารยืนยันตัวตน ติดตามญาติ ติดตามคูกรณี ปัญหาเรื่องสิทธิการรักษา ปัญหาค่ารักษาพยาบาลส่วนเกิน เป็นต้น 7. คัดสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้ป่วยที่ฝ่ายทะเบียน ราษฎร สำนักงานเขตราชเทวี ยื่นให้แก่หน่วยสิทธิ ประโยชน์เพื่อรับรองสิทธิการรักษา Tips and Tricks 1) กรณีไม่สามารถติดตามตัวคูกรณีได้ให้ประสาน หน่วยสิทธิประโยชน์เรียกเก็บจากบ.กลาง ประกันภัยต่อไป 8. ติดตามญาติทางโทรศัพท์ ลงพื้นที่ตามข้อมูลที่ได้รับจาก ผู้ป่วย ติดต่อหน่วยงานท้องถิ่นประสานติดตามญาติ เช่น สำนักงานเขต ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาล ผู้ใหญ่บ้าน เป็นต้น 9. วางแผนจำหน่ายร่วมกับทีมสหวิชาชีพกรณีสิ้นสุดการ รักษา เช่น ส่งกลับไปรักษาต่อโรงพยาบาลต้นสังกัด หรือ จำหน่ายกลับบ้านต้องมีการเตรียมความพร้อมผู้ดูแล ที่อยู่ อาศัย กรณีผู้ป่วยยังไม่สามารถกลับไปใช้ชีวิตได้ปกติให้ คำแนะนำเรื่องสิทธิประโยชน์ต่างๆ 10. ติดตามประเมินผล ได้แก่ เยี่ยมบ้านร่วมกับหน่วยดูแล ผู้ป่วยที่บ้าน หรือโทรศัพท์ติดตาม ชื่อแบบฟอร์ม รายละเอียดที่เกี่ยวข้อง 1. บันทึกรายงานสังคมสงเคราะห์โรงพยาบาลรามธิบดี
--	--	---

ลงชื่อ (เจ้าของผลงาน) วิพร ทองเชิ

ลงชื่อ (หัวหน้างานสังคมสงเคราะห์) [Signature]

สังกัด โรงพยาบาลรามธิบดี

วัน / เดือน / ปี 31.ม.ค. 2564