



## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ฝั่งกระบวนการทำงาน	๓-๔
๓. ขอบเขต	๕
๔. ความรับผิดชอบ	๕
๕. คำจำกัดความ	๕ - ๖
๖. ข้อกำหนดที่สำคัญ	๖
๗. ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย	๖
๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖ - ๗
๙. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๑๑. ระบบการติดตามและประเมินผล	๘
๑๒. ภาคผนวก	๘

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการดูแลผู้ป่วยทางทันตกรรมในสถานพยาบาล
- ๑.๒ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๓ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยทันตกรรมในสถานพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน

๒. วิธีขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน

ลำดับ	ขั้นตอนของกระบวนการ	มาตรฐานเวลา (นาที)	ข้อกำหนดของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
๑		๕	<p><u>การเข้าถึงและการรับบริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คัดกรองผู้ป่วย</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ด้านหน้า
๒		๓๐	<p><u>การประเมินผู้ป่วย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ซักประวัติโรค, การใช้ยาของผู้ป่วย</li> <li>- ปรึกษาอายุรแพทย์ในกรณีไม่เข้าใจเรื่องโรคและยาตลอดจนการดำเนินโรคของผู้ป่วยที่อาจเกิดอันตรายหากได้รับการบริการทันตกรรม</li> <li>- กำหนดให้มีการถ่ายภาพรังสีของฟันก่อนถอน ทุกครั้งเมื่อประเมินพยาธิสภาพเฉพาะอวัยวะสำคัญรอบข้าง</li> <li>- ทบทวนประวัติการแพทย์ซ้ำทุก 6 เดือน และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง</li> </ul>	ทันตแพทย์ ทันตแพทย์เฉพาะทาง ศัลยกรรม พยาบาลทันตกรรม เจ้าหน้าที่ทันตกรรม
๓		๔๕	<p><u>การดูแลผู้ป่วย</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดให้มีการดูแลรักษาผู้ป่วยทันตกรรมในงานเฉพาะทาง เช่น การรักษารากฟัน การจัดฟัน หรือ การผ่าตัดใบหน้าและขากรรไกร ฯลฯ</li> </ul>	ทันตแพทย์ ทันตแพทย์เฉพาะทาง

			- ทบทวนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจความพึงพอใจนำมาเป็นข้อมูลการปรับปรุงการบริการ - มีแผนปฏิบัติการและซ้อมรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน การย้ายผู้ป่วยเมื่อเกิดอัคคีภัย การทำ CPR และการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน	
๔	การเงิน/เบิกจ่าย	๑๕	- เจ้าหน้าที่การเงินลงข้อมูล และเก็บค่ารักษาพยาบาล	เจ้าหน้าที่การเงิน
๕	ให้คำแนะนำการปฏิบัติหรือการทำหัตถการแก่ผู้ป่วย/ OHI	๕	<u>การให้ข้อมูลเสริมพลังทำผู้ป่วยและครอบครัว</u> - จัดทำข้อมูลความรู้เบื้องต้นทางทันตกรรมและการดูแลสุขภาพช่องปากตลอดจนคำแนะนำ การรักษาเฉพาะทางต่าง ๆ เพื่อความเข้าใจ ผ่านทางโปสเตอร์แผ่นพับและบอร์ดให้ความรู้	ทันตแพทย์
๖	ออกใบนัดหมายในการตรวจติดตามผล	๕	<u>การดูแลต่อเนื่อง</u> - มีการนัดหมายให้ผู้ป่วยกลับมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่องเช่น งาน ศัลยกรรม โรคปริทันต์ การใส่ฟัน	เจ้าหน้าที่ทันตกรรม
๗	บันทึกข้อมูลการรักษาลงสถิติ	๑๐	<u>การดูแลต่อเนื่อง</u> - ทำการบันทึกให้ละเอียดถูกต้องเพื่อเป็นข้อมูลในการรักษาครั้งต่อไป - มีการตรวจสอบเวชระเบียน	ทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ทันตกรรม

### ๓. ขอบเขต

๓.๑ ให้การตรวจวินิจฉัยรักษาโรค และความผิดปกติทางทันตกรรมในสถานพยาบาลของกองทัพเรือ และมีการเตรียมความพร้อมในการดูแลผู้ป่วยที่อาจเกิดภาวะฉุกเฉิน

๓.๒ เมื่อมีผู้ป่วยขอรับการรักษาทางทันตกรรม เจ้าหน้าที่ด้านหน้าจะทำการคัดกรองผู้ป่วย โดยผู้ป่วยกรณีเร่งด่วนที่มีวิกฤตจะต้องได้รับการรักษาโดยเร็ว จะถูกนำส่งให้พยาบาลทันตกรรมซีกประวัตติและวัดสัญญาณชีพ เพื่อส่งให้ทันตแพทย์เฉพาะทางศัลยกรรมทำการตรวจรักษา ซึ่งอาจมีการปรึกษายุทธแพทย์เพื่อการรักษาที่เหมาะสม ในส่วนของผู้ป่วยไม่เร่งด่วนเจ้าหน้าที่ทันตกรรมจะทำการซีกประวัตติและวัดสัญญาณชีพเพื่อเตรียมให้ทันตแพทย์ตรวจรักษา

๓.๓ หลังการรักษา ผู้ป่วยจะได้รับใบแจ้งหนี้ให้ไปทำการจ่ายค่าตรวจรักษากับเจ้าหน้าที่การเงิน ซึ่งหากมีการรักษาต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่จะออกใบนัดรักษาครั้งต่อไป หรือถ้าไม่มีนัดต่อเนื่องเจ้าหน้าที่จะให้คำแนะนำให้มารับการตรวจทุก ๖ เดือน

### ๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ทันตแพทย์ มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

๔.๑.๑ ตรวจ รักษา ให้คำแนะนำด้านทันตสุขภาพแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

๔.๑.๒ ส่งต่อการรักษาที่จำเป็น

- ๔.๑.๓ นัดหมายการรักษาต่อเนื่อง
- ๔.๒ พยาบาลทันตกรรม มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - ๔.๒.๑ ชักประวัติและวัดสัญญาณชีพแก่ผู้ป่วย
  - ๔.๒.๒ ให้คำแนะนำด้านทันตสุขภาพแก่ผู้ป่วย
- ๔.๓ เจ้าหน้าที่ทันตกรรม มีหน้าที่ดังต่อไปนี้
  - ๔.๓.๑ ชักประวัติและวัดสัญญาณชีพแก่ผู้ป่วย
  - ๔.๓.๒ ให้บริการนัดหมายและออกบัตรนัดแก่ผู้ป่วย
  - ๔.๓.๓ เจ้าหน้าที่ด้านหน้า มีหน้าที่คัดกรองผู้ป่วย
  - ๔.๓.๔ เจ้าหน้าที่การเงิน มีหน้าที่รับชำระค่าใช้จ่ายในการรักษา

## ๕. คำจำกัดความ

- ๕.๑ ผู้ป่วยกรณีเร่งด่วน : ผู้ป่วยที่มีภาวะวิกฤต ที่ต้องได้รับการดูแลอย่างรวดเร็ว
- ๕.๒ ทันตแพทย์เฉพาะทาง : ทันตแพทย์ที่ให้บริการรักษาทางทันตกรรมเฉพาะสาขาซึ่งจบปริญญาทางทันตแพทยศาสตรบัณฑิต ได้รับใบประกอบโรคศิลปะชั้นหนึ่งและทำการศึกษาต่อเฉพาะสาขาด้านทันตกรรมเป็นระยะเวลา 1-3 ปี โดยได้รับประกาศนียบัตร และ/หรือ วุฒิบัตรเพิ่มเติม
- ๕.๓ การทำ CPR : การปฏิบัติในการช่วยการไหลเวียนโลหิตของผู้ป่วยที่มีอาการหมดสติและหยุดหายใจรวมถึงการส่งต่อเพื่อรับการดูแลที่เหมาะสม
- ๕.๔ OHI : oral hygiene instruction เป็นการแนะนำวิธีทำความสะอาดและการดูแลสุขภาพอนามัยในช่องปาก เช่น การแปรงฟัน การดูแลฟันปลอม การทำความสะอาดลิ้น

## ๖. ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

- ๖.๑ ผู้ป่วยได้รับการประเมินคัดกรองถูกต้องเหมาะสม
- ๖.๒ ผู้ป่วยปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

## ๗. ตัวชี้วัดกระบวนการ

- ๗.๑ อุบัติการณ์การรักษาผู้ป่วยผิดคน เป็น ๐
- ๗.๒ อัตราความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ มากกว่า ร้อยละ ๗๐
- ๗.๓ จำนวนครั้งการเกิดภาวะแทรกซ้อน เป็น ๐

## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๘.๑ การเข้าถึงและการรับบริการ เมื่อผู้ป่วยทันตกรรมมาถึงเจ้าหน้าที่ด้านหน้าจะเป็นผู้คัดกรอง
  - ๘.๑.๑ ผู้ป่วยไม่เร่งด่วน
  - ๘.๑.๒ ผู้ป่วยกรณีเร่งด่วน เช่น ผู้ป่วยที่เลือดออกจากบาดแผลในช่องปาก ผู้ป่วยนอนเปล ผู้ป่วยมีอาการบวมหายใจลำบาก
- ๘.๒ การประเมินผู้ป่วย
  - ๘.๒.๑ กรณีผู้ป่วยไม่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่ทันตกรรมจะทำการซักประวัติวัดสัญญาณชีพ แล้วนัดผู้ป่วยที่นัดหมายส่งห้องรักษา ในส่วนที่ไม่ได้นัดหมายจะส่งเข้ารับการตรวจวินิจฉัยโดยทันตแพทย์ แล้วส่งเข้าห้องรักษาหรือส่งปรึกษาทันตแพทย์เฉพาะทาง

๘.๒.๒ กรณีผู้ป่วยเร่งด่วน พยาบาลทันตกรรมจะทำการซักประวัติ วัตถุประสงค์แล้วนำส่งเข้าตรวจกับทันตแพทย์เฉพาะทางศัลยกรรม

๘.๒.๓ กรณีมีการขอคำปรึกษาจากอายุรแพทย์ ในกรณีที่ผู้ป่วยมีโรคหรือใช้ยาที่มีผลกับการรักษาทางทันตกรรม

๘.๓ การดูแลผู้ป่วย

๘.๓.๑ ให้บริการตรวจรักษาทางทันตกรรม จัดให้มีการดูแลรักษาผู้ป่วยในงานทันตกรรมเฉพาะทาง เช่น การจัดฟัน รักษาโรคฟัน รักษาโรคเหงือก เป็นต้น

๘.๓.๒ มีการทบทวนข้อเสนอแนะของผู้รับบริการจากการสำรวจความพึงพอใจ นำมาเป็นข้อมูลการปรับปรุงบริการ

๘.๓.๓ มีแผนปฏิบัติการและซ้อมรับเหตุการณ์ฉุกเฉิน เช่นการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยเมื่อมีอัคคีภัย การทำ CPR และการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน

๘.๔ การให้ข้อมูลเสริมพลังแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

๘.๔.๑ ให้คำแนะนำในการดูแลทันตสุขภาพแก่ผู้ป่วยและครอบครัว

๘.๔.๒ จัดทำข้อมูลความรู้เบื้องต้นทางทันตกรรมและการดูแลสุขภาพช่องปากตลอดจนคำแนะนำการรักษาเฉพาะทางต่างๆ เพื่อความเข้าใจ ผ่านทางโปสเตอร์ แผ่นพับและบอร์ดให้ความรู้

๘.๕ การดูแลต่อเนื่อง

๘.๕.๑ มีการนัดหมายและออกใบนัดให้ผู้ป่วยกลับมาเข้ารับการรักษาต่อเนื่อง และแนะนำให้การตรวจสุขภาพช่องปากทุก ๖ เดือน

๘.๕.๒ ทำการบันทึกการรักษาให้ละเอียดถูกต้องเพื่อเป็นข้อมูลในการรักษาครั้งต่อไป

๘.๕.๓ มีการตรวจสอบเวชระเบียน เพื่อกระตุ้นการบันทึกให้ละเอียดถูกต้อง

๙. ค่าธรรมเนียมการให้บริการ 50 บาท และค่าทำหัตถการเป็นไปตามประเภทของหัตถการ

## ๑๐. ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ : ศูนย์ทันตกรรม พร. (ศูนย์สุขภาพ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า คลองมอญ เขตบางกอกใหญ่ กทม.)

### ๑๐. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๙.๑ คู่มือการปฏิบัติ (Clinical Practice Guideline)

๙.๒ เอกสารระเบียบปฏิบัติ เรื่อง การบริการทันตกรรม

๙.๓ เอกสาร service profile งานทันตกรรม

๙.๔ คู่มือปฐมนิเทศ

### ๑๐. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
การดูแลผู้ป่วยทันตกรรม ในสถานพยาบาล	๑. ตู้เก็บเอกสาร ธุรการ ศทก.พร.ชั้น ๒ ๒. เว็บไซต์ของศทก. พร.	รองผอ.ศทก.พร. (๑)	๑. เพิ่มเอกสาร ๒. ไฟล์ข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์	๕ ปี

### ๑๑. ระบบการติดตามการประเมินผล (เก็บจากห้องตรวจทันตกรรม ศูนย์สุขภาพ)

๑๑.๑ สถิติผลการปฏิบัติงานประจำเดือน

๑๑.๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

๑๑.๓ จำนวนและการแก้ไขข้อร้องเรียน

## ๑๒. ภาคผนวก

๑๒.๑ แบบสอบถามความพึงพอใจผู้ป่วยนอก ในงานบริการด้านการรักษาพยาบาล กลุ่มงานทันตกรรม รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า พร. (FM-DEN57)

๑๒.๒ ใบแสดงความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รพ.สมเด็จพระปิ่นเกล้า)