Service Profile

บริการ/ทีม: ฝ่ายทันตสาธารณสุข

โรงพยาบาลแก่งคอย

มกราคม2566

สารบัญ

หน้า

1. บริบท (Context) 1

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) : 1

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) : 1

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ : 1

ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ : 1

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน : 2

ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) : 2

ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น : 2

ซ. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี : 2

ฌ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง : 4

ญ. แผนปฏิบัติการ จุดเน้น : 5

ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา : 6

ฏ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) 6

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes) 8

3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ (12 กิจกรรม) 11

4. กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญ (Key Clinical Population) 12

5. บทเรียนจากการพัฒนา 13

6. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ 14

6.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว) 14

6.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ 14

7. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง 13

ค. รายละเอียดของการปฏิบัติตามมาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน

DEN : บริการทันตกรรม 13

Service Profile

ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลแก่งคอย

1. บริบท(Context)

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :

ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีเจตจำนงให้บริการทางทันตกรรม ในด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสภาพ อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพโดยมีเป้าหมายให้ผู้รับบริการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจ โดยเน้น การส่งเสริมสุขภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ มีความรู้ความสามารถ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :

ฝ่ายทันตสาธารณสุขให้บริการทางทันตกรรมในสถานบริการวันจันทร์ถึงศุกร์ ในเวลาราชการ (8.30 – 16.30 น.) และวันจันทร์ถึงพฤหัสบดี นอกเวลาราชการ(16.30 – 20.30 น.) ประกอบด้วยงานตรวจฟัน ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน รักษารากฟัน ผ่าฟันคุด ทันตกรรมประดิษฐ์ งานส่งเสริมทันตสุขภาพ ทันตกรรมป้องกัน รวมถึงการบริการทันตกรรมนอกสถานบริการ ประกอบด้วย งานถอนฟัน อุดฟัน เคลือบหลุมร่องฟัน ทันตสุขศึกษา ให้แก่โรงเรียนและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตรับผิดชอบ และออกหน่วยบริการถอนฟันร่วมกับภาคเอกชน

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอแก่งคอย ผู้มีสิทธิประกันสังคมที่มาทำงานในเขตพื้นที่อำเภอแก่งคอย และผู้รับบริการที่ส่งต่อจากหน่วยงานอื่น ๆ ภายในโรงพยาบาล และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลในพื้นที่อำเภอแก่งคอย ผู้รับบริการที่มีปัญหาซับซ้อนเกินศักยภาพในการรักษาจะได้รับการส่งต่อไปโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :

ความต้องการของผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้แก่ ต้องการบริการที่มีคุณภาพครบถ้วนตามอาการสำคัญ มีความปลอดภัยและรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่ทันสมัยในการรักษา ราคาไม่แพง ต้องการได้รับทราบข้อมูลความเจ็บป่วยของตน และได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลทันตสุขภาพ

ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :

ความต้องการของผู้รับผลงานภายในที่สำคัญ ได้แก่ การประสานงานที่ดี การส่งต่อข้อมูล อย่างถูกต้องครบถ้วนการดูแลรักษาแบบสหสาขาวิชาชีพ

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :

ปริมาณงานฝ่ายทันตสาธารณสุขในปี 2565 เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมาร้อยละ 39.67 โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 15-59 ปี อันดับโรคที่พบมากที่สุดคือ โรคฟันผุ โรคโพรงประสาทฟันอักเสบ โรคเหงือกอักเสบ และการไม่มีฟันบดเคี้ยวอาหาร

ปริมาณงานฝ่ายทันตสาธารณสุขในปี 2566 ได้มีการให้บริการงานทันตกรรมเฉพาะทางด้านรักษารากฟัน และครอบฟัน เพิ่มขึ้นในช่วงเช้า 8:30 – 12:00 น ของวัน จันทร์ ถึงศุกร์ เพื่อช่วยลดปริมาณคิวรักษารากฟัน และครอบฟันซึ่งจากเดิมมีการรอคิวที่นานมากกว่า 2 ปี

ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :

ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพปลอดภัยผู้รับบริการพึงพอใจ

ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น:

ความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ การป้องกันภาวะเลือดออกไม่หยุดหลังการถอนฟันหรือผ่าตัดในช่องปาก

ความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ การติดเชื้อหลังการถอนฟันผ่าตัดในช่องปาก , การเกิดภาวะฉุกเฉินในคลินิกทันตกรรม

จุดเน้น

-การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส

มีโครงการฟันเทียมพระราชทาน ให้บริการผู้ป่วยครอบคลุมมากขึ้น

- **<u>ด้านบุคลากร</u>**: ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีทรัพยากรบุคคล 16 คน ประกอบด้วย

- ทันตแพทย์เฉพาะทางด้านทันตกรรมประดิษฐ์	2	คน
- ทันตแพทย์เฉพาะทางด้านทันตกรรมรักษาคลองรากฟัน	2	คน
- ทันตแพทย์เฉพาะทางด้านศัลยกรรมช่องปาก	1	คน (ลาเรียนต่อ)
- ทันตแพทย์เฉพาะทางทั่วไปชั้นสูง	1	คน
- ทันตแพทย์เฉพาะทางผู้สูงอายุ	1	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	2	คน
- นักวิชาการทันตสาธารณสุข	2	คน
- ลูกจ้าง ทำหน้าที่ผู้ช่วยทันตแพทย์	6	คน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทำโดย

- ❖ การเขียนวิธีปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน
- ❖ ในกรณีที่หัวหน้าฝ่ายไม่อยู่ มีการมอบหมายให้มีผู้ทำหน้าที่แทน
- ❖ มีการประชุมหัวหน้าพาทำคุณภาพ ทุกวันจันทร์ และพุธเวลา 11.00-12.00 น.
- ❖ มีการเข้าร่วมประชุมสภาพัฒน์โดยหัวหน้าฝ่ายและตัวแทนจากหน่วยงาน ทุกวันพุธเวลา 12.00– 13.00 น.
- ❖ เจ้าหน้าที่ร่วมเป็นสมาชิกทีมแนวราบของโรงพยาบาล
- ❖ การรับฟังข้อร้องเรียนทั้งจากลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน และแบบประเมินความพึงพอใจ

<u>วิธีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง</u>คือ

- ❖ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทุกระดับภายในหน่วยงานทุก 6 เดือน
- ❖ สนับสนุนให้เข้ารับการอบรมในส่วนที่ขาดทั้งในสถานที่และนอกสถานที่ เพื่อเพิ่มเติมความรู้ เช่น การได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง IC จากคณะกรรมการ IC ของรพ.อบรมด้านวิชาชีพทันตกรรม ซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยต่างๆ และหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น
- ❖ การประเมินเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
- ❖ กระตุ้นให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอให้ร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ การเข้าร่วมกิจกรรม 5ส เข้าร่วมซ้อมแผนอัคคีภัย เข้าร่วมซ้อมแผนอุบัติเหตุหมู่ ฯลฯ
- ❖ มีการตรวจสมรรถนะร่างกาย ตรวจสุขภาพประจำปี 1 ครั้ง/ปี พบว่า มีเจ้าหน้าที่ BMI สูง 3 ราย มีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมชมรมออกกำลังกาย ปฏิบัติตามนโยบายสาธารณะของโรงพยาบาลการแข่งขันกีฬาสีภายใน คปสอ. กีฬาสาธารณสุขระหว่าง คปสอ.

- **<u>ด้านเครื่องมือ</u>** มีเครื่องมือที่สำคัญ ได้แก่ ยูนิตทำฟัน มีจำนวน 6 เครื่อง แต่ละยูนิตมีเครื่องฉายแสง เครื่องขูดหินปูนพร้อมใช้งาน

วิธีการจัดการให้มีเครื่องมือที่จำเป็นเพียงพอสำหรับใช้งาน

- วางแผนจัดซื้อเครื่องมือเพิ่มเติมและทดแทนส่วนที่ชำรุด โดยดูจากข้อมูลปริมาณผู้รับบริการแต่ละงาน มีการวางแผนการออกหน่วยเพื่อเตรียมเครื่องมือให้พร้อมใช้ หากมีเครื่องมือเสียหรือไม่เพียงพอสามารถยืมจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล ที่มีทันตาภิบาลประจำทั้ง 9 แห่ง หรือยืมจากโรงพยาบาลอื่น/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

วิธีการบำรุงรักษาเครื่องมือ

- มีการตรวจสอบและบันทึกความพร้อมใช้ทุกวันก่อนทำงาน
- มีการสอบเทียบเครื่องมือจากองค์กรภายนอก(กองช่าง) ปีละ 1 ครั้ง
- มีการสอบเทียบเครื่องมือจากองค์กรภายใน เดือนละ 1 ครั้ง

<u>ด้านเทคโนโลยี</u>

- มีการส่งเจ้าหน้าที่ในฝ่ายเข้ารับการอบรมด้านวิชาชีพซึ่งจัดโดยมหาวิทยาลัยต่างๆ หน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุข หรือบริษัทตัวแทนจำหน่ายวัสดุทันตกรรม เพื่อให้รู้เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องมือ และวัสดุทันตกรรมใหม่ๆ และนำมาปรับใช้กับการให้บริการผู้ป่วย

- มีการพัฒนาโปรแกรมHOSxPในส่วนการบันทึก/ประมวลผลข้อมูลการรักษาทางทันตกรรมร่วมกับศูนย์ข้อมูลของโรงพยาบาล

- เพิ่มช่องทางการนัดหมายเพื่อรับการรักษาทางทันตกรรมออนไลน์

ซ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :

การสร้างเสริมสุขภาพผู้รับบริการ :

- การให้สุขศึกษารายกลุ่มก่อนรับบริการ , การให้สุขศึกษารายบุคคลหลังรับบริการ
- การส่งเสริมสุขภาพในANCใน WBC
- ตรวจสุขภาพช่องปากผู้ป่วยในคลินิกเบาหวาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การสร้างเสริมสุขภาพในชุมชน :

- เครือข่ายเด็กไทยไม่กินหวาน โครงการประกวดโรงเรียน 5ส ฟัน อบรมผู้นำนักเรียน การรณรงค์เครือข่ายเด็กไทยไม่กินหวานการส่งเสริมสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุ

การสร้างเสริมสุขภาพบุคลากร :

- เจ้าหน้าที่ทุกคนตรวจสุขภาพประจำปี และทดสอบสมรรถภาพทุกปี
- การแข่งขันกีฬาสีภายใน คปสอ. กีฬาสาธารณสุขระหว่าง คปสอ.

ชื่อแผน / โครงการ เรื่อง**การดูแลผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส**

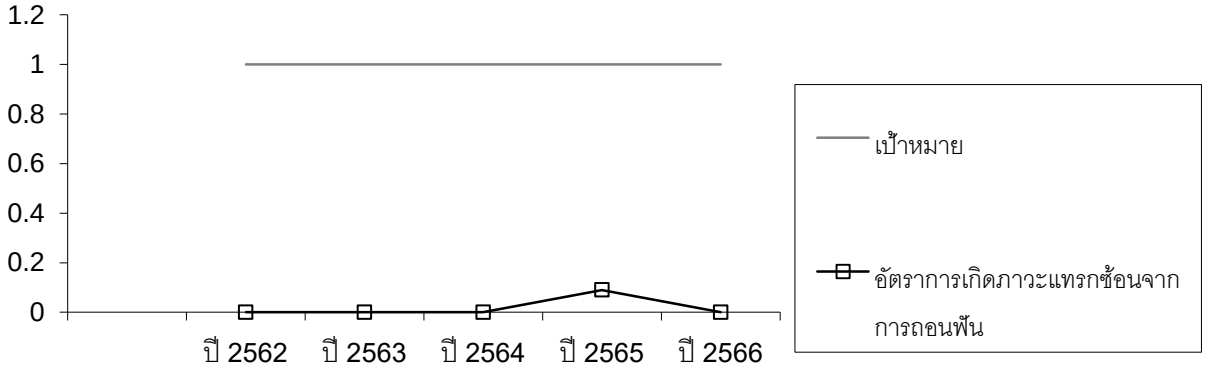
วัตถุประสงค์/กิจกรรม	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้				
			ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี2565
เรื่อง การบริการฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุ **<u>วัตถุประสงค์</u>** เพื่อให้ผู้สูงอายุมีฟันใช้งานได้ **<u>กิจกรรม</u>** 1. ประชาสัมพันธ์โครงการ 2.ตรวจและเตรียมช่องปากเพื่อใส่ฟัน 3. ให้บริการใส่ฟันเทียม	-จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการใส่ฟันเทียม	50 คน	50	50	50	50	50

ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา :

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
ผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้อง ปลอดภัย	เพื่อพัฒนาการบริการทันตกรรมให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพ	- อัตราภาวะแทรกซ้อนหลังการถอนฟัน< 1% - อัตราภาวะแทรกซ้อนจากหัตถการ< 1% - อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทันตกรรม> 80%	- การให้สุขศึกษารายกลุ่มและรายบุคคลก่อนและหลังรับบริการ โดยวาจาและสื่อต่างๆ - การทบทวนและพัฒนาการลงข้อมูลทันตกรรม
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	- อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการ> 85%	- การทบทวนและพัฒนาพฤติกรรมบริการ - การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยอย่างเหมาะสม

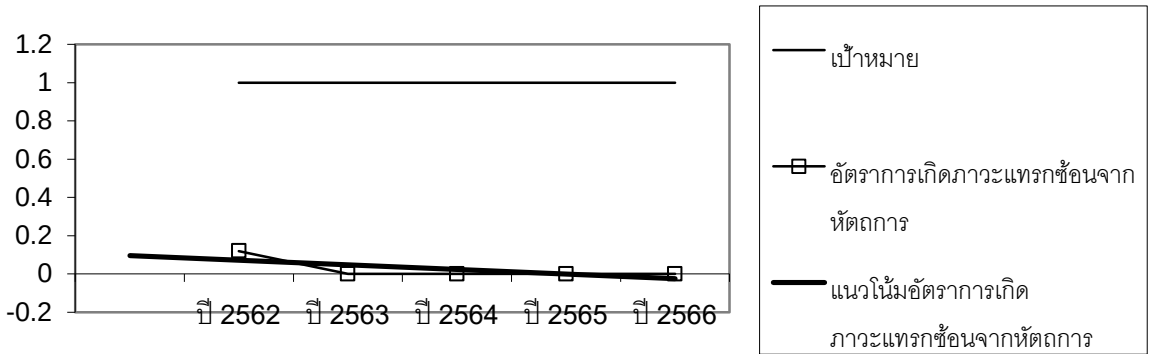
ฎ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) :

1. อัตราภาวะแทรกซ้อนหลังการถอนฟัน (เป้าหมาย<1%)



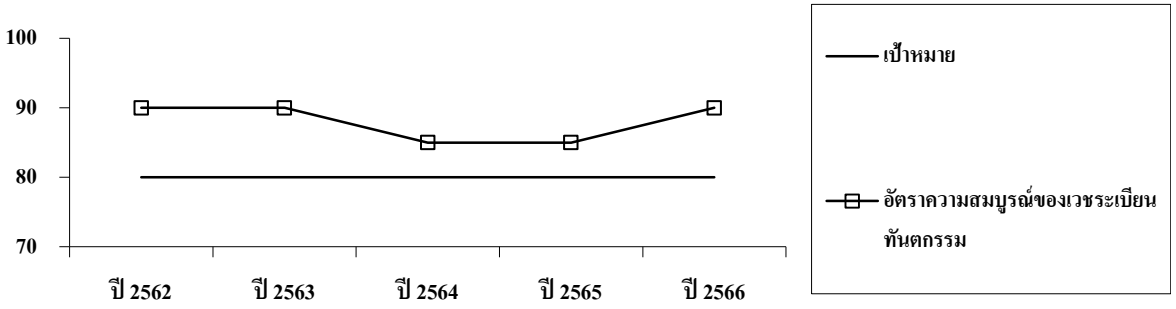
ภาวะแทรกซ้อนหลังการถอนฟันที่ยังพบคือ ผู้ป่วยปวดแผลหลังถอนฟัน จากการซักประวัติพบว่าผู้ป่วยยังปฏิบัติตนบางอย่างไม่เหมาะสม เช่น ไม่กัดผ้าก๊อซ ไม่กลืนน้ำลาย จึงได้เน้นย้ำการปฏิบัติตนแก่ผู้ป่วยและติดตามในรายที่เป็นการรักษายุ่งยากซับซ้อน

2. อัตราภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการ (เป้าหมาย<1%)



มีการทบทวนการรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อนหลังทำหัตถการ พบว่า เกิดจากขั้นตอนการใช้งานของวัสดุที่มีเทคนิคใหม่ จึงได้จัดอบรม ทบทวนการใช้งานวัสดุ แก่ทันตบุคลากรทั้งในโรงพยาบาลและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล

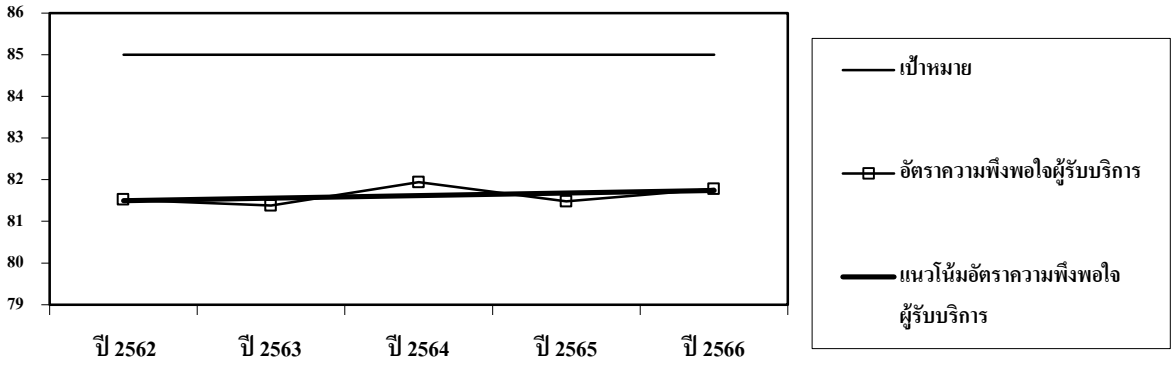
3. อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทันตกรรม(เป้าหมาย>80%)



มี

การอบรมการลงข้อมูลในระบบ HosXPเพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลครบถ้วน พบว่า การบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วยยังไม่ครบถ้วน เช่น แฟ้ม Dental จึงมีการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกคน

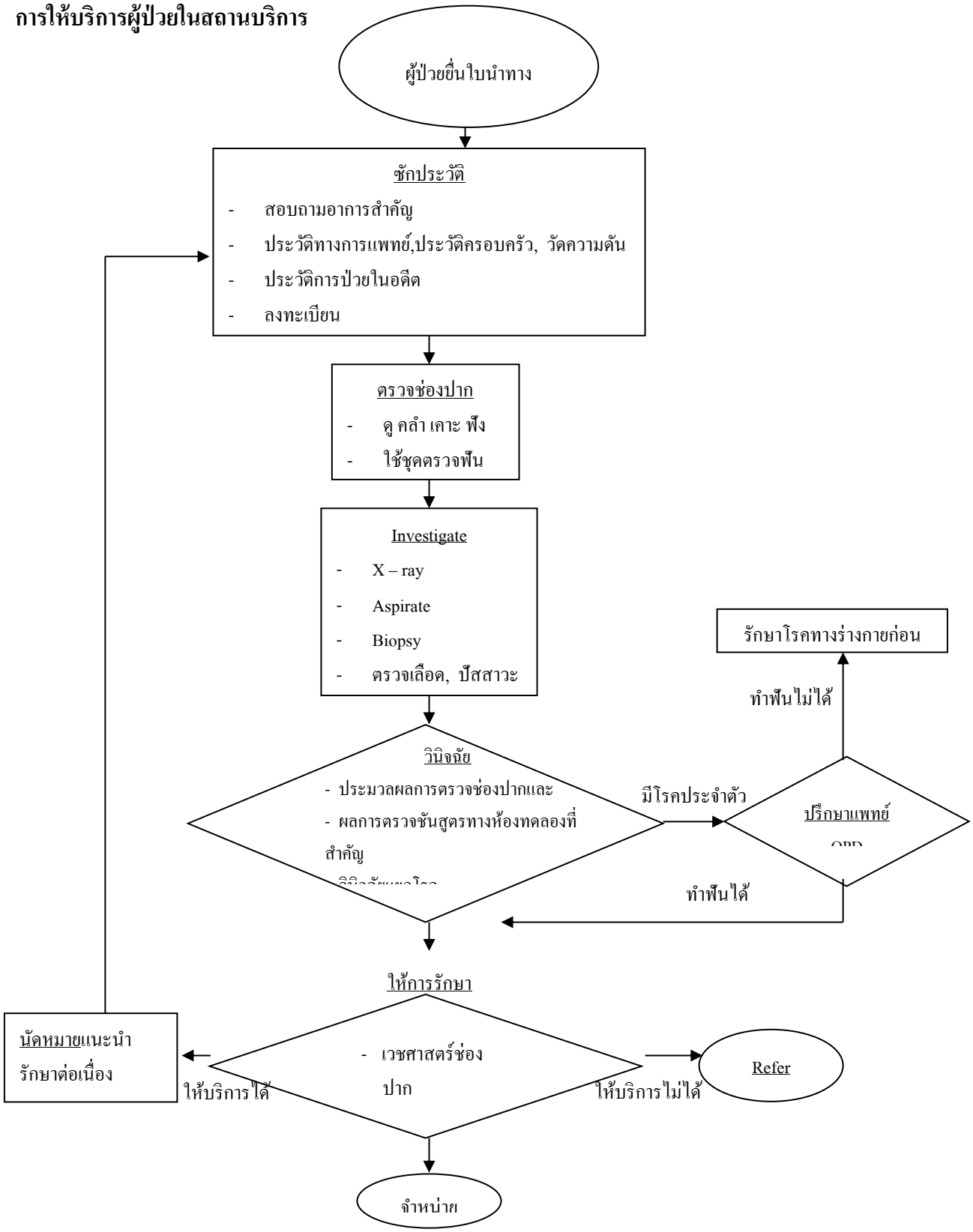
4. อัตราความพึงพอใจของผู้มารับบริการ(เป้าหมาย>85%)



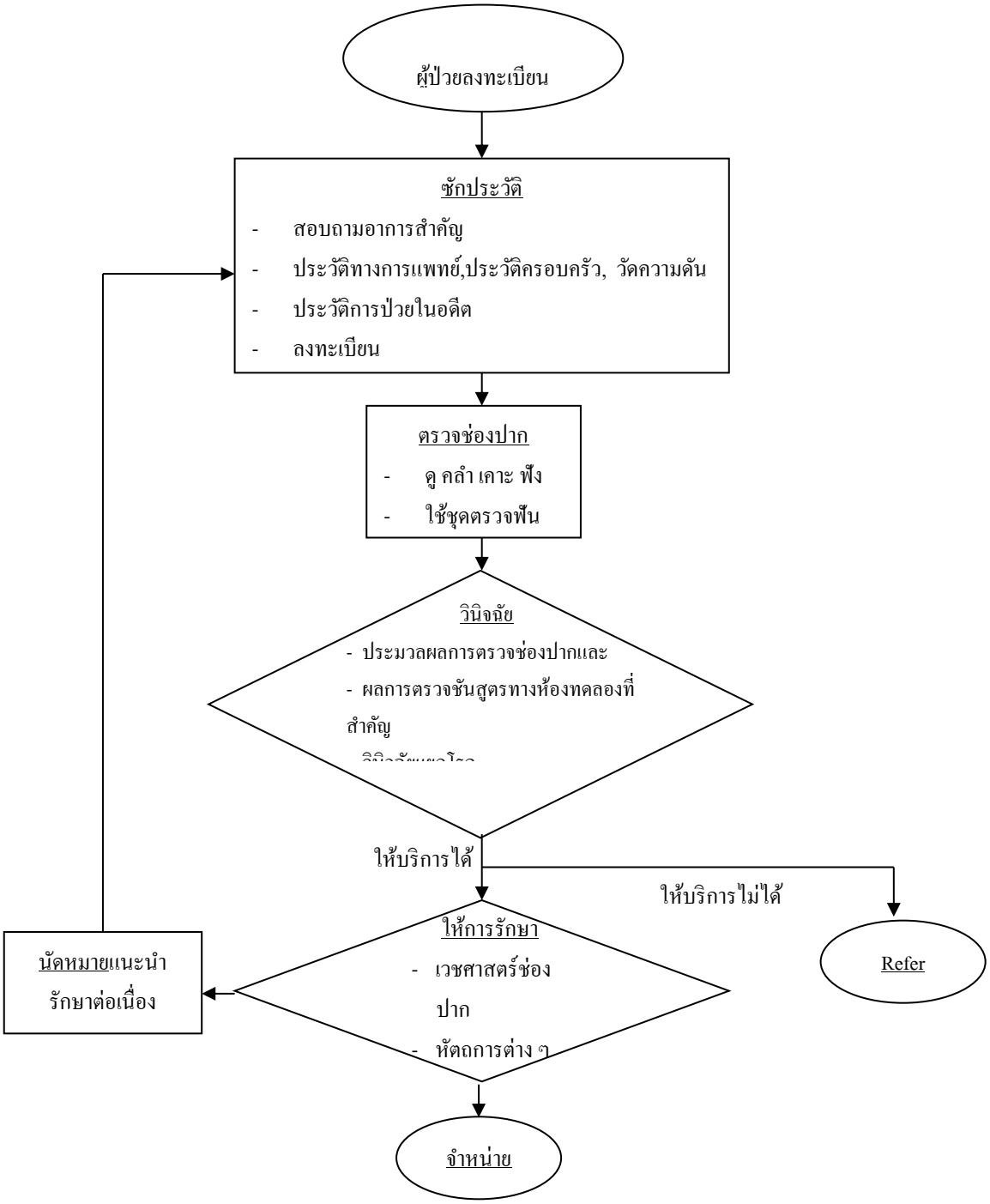
มีการปรับเป้าหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม มากกว่า 85% มีการปรับปรุงจัดที่นั่งรอผู้ป่วยให้มีปริมาณเพิ่มขึ้น การนัดหมายงานเฉพาะทางที่รวดเร็วขึ้น และลดการปิดคิวคนไข้นอกตอนเช้าฉุกเฉิน ทำให้เพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

การให้บริการผู้ป่วยในสถานบริการ



การให้บริการผู้ป่วยนอกสถานบริการ



กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
ยื่นบัตร	ผู้ป่วยได้รับบริการตามคิว รักษา และถูกคน	1.มีการสลับคิวการรักษา 2.เรียกผู้ป่วยเข้ารับบริการผิดคน	1. จำนวนครั้งของการสลับคิวการรักษา 2. จำนวนครั้งของการเรียกผู้ป่วยเข้ารับบริการผิดคน
การซักประวัติ	เพื่อให้ทราบอาการสำคัญ ประวัติทางการแพทย์ ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตของผู้ป่วยและวัดความดันของผู้ป่วย	1. เจ้าหน้าที่ซักประวัติไม่ครบ 2. การลงข้อมูลHosXPไม่สมบูรณ์ 3. เจ้าหน้าที่ตรวจอย่างรวดเร็วไม่รอบคอบมุ่งพิจารณาที่อาการสำคัญโดย ไม่ได้ตรวจดูสภาวะโดยรวมของช่องปาก	- อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทันตกรรม
การตรวจทางรังสีวินิจฉัย	เพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติมที่จำเป็นสำหรับการวินิจฉัยโรค	1. ส่งX-ray ผิดซี่ 2. การสื่อสารระหว่างผู้สั่งกับผู้ X-ray ไม่ตรงกัน	- จำนวนครั้งการส่ง x-ray ผิดซี่ - จำนวนครั้งการส่ง x-ray ซ้ำโดยไม่สมควร
การตรวจ วินิจฉัย วางแผน และให้การรักษา	เพื่อการรักษาที่เหมาะสม ร่วมกับผู้ป่วย และถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ	1. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการวินิจฉัย 2. เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งผลการวินิจฉัยให้ผู้ป่วยและญาติทราบ 3. ภาวะแทรกซ้อนจากหัตถการต่าง ๆ (Bleeding disorder, Infection , Hypersensitivity) 4. การเกิดภาวะวิกฤติระหว่างการรักษา 5. เครื่องมือและอุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน	1. อัตราความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทันตกรรม 2. อัตราภาวะแทรกซ้อนจากหัตถการ 3. อัตราการเกิดภาวะฉุกเฉินในคลินิกทันตกรรม 4. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม 5. จำนวนครั้งความไม่พร้อมใช้ของเครื่องมือ
การนัดหมาย / Recall	เพื่อให้ผู้ป่วยมารับการรักษาอย่าง ต่อเนื่องและถูกวันที่ให้บริการ	1. เจ้าหน้าที่เขียนวัน/เวลานัดหมายไม่ถูกต้อง 2. ผู้ป่วยไม่มาตามนัด	1. จำนวนครั้งผู้ป่วยไม่มาตามนัด

3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

การทบทวนเมื่อส่งต่อ ขอย้าย ปฏิเสธการรักษา

เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทบทวนในการประชุมหัวหน้าพาทำ โดยนำกรณีส่งต่อในสัปดาห์นั้นมาทบทวน พบว่าการส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาต่อมีจำนวนน้อยลง ผู้ป่วยที่ต้องส่งต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสระบุรี เป็นผู้ป่วยที่อาจต้องทำการรักษาในห้องผ่าตัด เช่น Ludwig's angina

การทบทวนโดยผู้ชำนาญกว่า

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม: ทันตแพทย์เป็นผู้ทบทวนการรักษาของทันตาภิบาลโดยในที่ประชุมหัวหน้าพาทำ จะนำกรณีผู้ป่วยที่ทันตาภิบาลมีการส่งต่อให้ทันตแพทย์รักษาต่อ หรือกรณีผู้ป่วยที่ทันตาภิบาลขอคำปรึกษา

ความครอบคลุม: ผู้ป่วยทุกคนที่ได้รับการส่งต่อ หรือขอคำปรึกษาจากทันตแพทย์

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: มีการกำหนดข้อตกลงในการให้การรักษากรณีผู้ป่วยซับซ้อน

กรณีตัวอย่าง: การถอนฟันกรามแท้ซี่ที่สาม ซึ่งมักมีความยุ่งยากซับซ้อน ถอนแล้วมักเกิดการรากหัก ซึ่งต้องส่งให้ทันตแพทย์แคะรากต่อ จึงมีข้อตกลงให้ทันตแพทย์เป็นผู้ทำการรักษาตั้งแต่ต้นเพื่อโอกาสเกิดภาวะรากหักน้อยลง

การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม:มีการทบทวนแนวทาง Dental Safety Goals

ความครอบคลุม:ตามเอกสารวิชาการThai Dental Safety Goals & Solutions ของทันตแพทยสภา

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: มีการปรับแนวทางการรักษาทางทันตกรรม

กรณีตัวอย่าง: กรณีผู้ป่วยมารับบริการทันตกรรม จากเดิมวัดความดันโลหิต ตั้งแต่อายุ 18 ปีขึ้นไป ในผู้ป่วยที่มาถอนฟัน ปรับเปลี่ยนเป็น วัดความดันโลหิตและชีพจร ผู้ป่วยตั้งแต่ 15 ปีทุกราย ก่อนรับบริการทันตกรรมทุกชนิด ตามแนวทางปฏิบัติ เนื่องจากปัจจุบันพบผู้ป่วยความดันโลหิตสูงในกลุ่มที่มีอายุน้อย

การทบทวนตัวชี้วัด

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม: มีการนำข้อมูลตัวชี้วัดมาทบทวนในที่ประชุมหัวหน้าพาทำ

ความครอบคลุม: ทุกตัวชี้วัดในงานทันตกรรม

กรณีตัวอย่าง: จากการทบทวนยังพบมีอัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการถอนฟัน ซึ่งเกิดจากผู้ป่วยไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติหลังการถอนฟัน เช่น แคะแผลถอนฟัน จึงมีการให้สุขศึกษารายกลุ่มก่อนการถอนฟัน เน้นการปฏิบัติตนหลังการถอนฟัน และแจกใบแนะนำการปฏิบัติตนด้วย

การทบทวนการติดเชื้อในโรงพยาบาล

มีการเก็บข้อมูลไม่พบกรณีผู้ป่วยติดเชื้อจากการทำฟัน

การทบทวนเหตุการณ์สำคัญ

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม: มีการทบทวนเหตุการณ์สำคัญหรือเกิดบ่อยในที่ประชุมหัวหน้าพาทำ

ความครอบคลุม: เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงสัปดาห์นั้น

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: เหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นได้รับการค้นหาสาเหตุ แนวทางป้องกันแก้ไข

กรณีตัวอย่าง: มีเจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรมติดเชื้อโควิท จึงได้มีการทบทวน กำหนดแนวทางการให้บริการผู้ป่วยนอก การตรวจเชื้อโดยใช้ ATK ก่อนการทำฟัน

การทบทวนเวชระเบียน

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม: มีการทบทวนและพัฒนาความสมบูรณ์ของเวชระเบียนทันตกรรรม

ความครอบคลุม:ตามแนวทางการทบทวนเวชระเบียนของทีมข่าวสารและสารสนเทศ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: มีการอบรมการลงข้อมูลในระบบ HosXPเพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงข้อมูลครบถ้วน พบว่า การบันทึกข้อมูลพื้นฐานของผู้ป่วยยังไม่ครบถ้วน เช่น ส่วนสูง อุณหภูมิ จึงมีการเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกคน

การทบทวนการใช้ทรัพยากร

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม: มีการนำข้อมูลการใช้วัสดุหรือเครื่องมือมาทบทวน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น: มีการสังเกต เก็บข้อมูลการใช้ทรัพยากรมาทบทวน

กรณีตัวอย่าง: จากการทบทวนพบว่า เซ็ตชุดตรวจเป็นเซ็ตที่หมุนเวียนบ่อย ซองซีลขนาดใหญ่ ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย จึงมีการจัดเซ็ตชุดตรวจโดยใช้ผ้าห่อเซ็ตแทน ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้

การทบทวนคำร้องเรียน

นำข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการมาทบทวนและดำเนินการในเรื่องที่สมควร

4. กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญ (Key Clinical Population)

กลุ่มประชากรทางคลินิกที่สำคัญได้แก่

- กลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูงที่มาถอนฟัน เนื่องจากเป็นผู้ป่วยโรคทางระบบที่พบมาก มีโอกาสเกิดภาวะแทรกซ้อนได้ มีการปฏิบัติตามแนวทางการรักษาผู้ป่วย

- กลุ่มเด็กนักเรียนที่มารับการเคลือบหลุมร่องฟันตามโครงการยิ้มสดใสเด็กไทยฟันดี จึงมีการจัดทำแผนการดำเนินงาน และการเตรียมวัสดุ เพื่อครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย

5. บทเรียนจากการพัฒนา (CQI, QA)

งานพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมา:

- การพัฒนาคุณภาพเวชระเบียนทันตกรรม
- การลดอัตราการเกิดภาวะแทรกซ้อนหลังการถอนฟัน
- การลดการเป็นลมในผู้ป่วยทันตกรรม
- เครื่องมือทันตกรรมสะอาด ปลอดเชื้อได้มาตรฐาน
- การพัฒนาระบบนัดและการเตรียมความพร้อมผู้ป่วยเด็ก
- ผู้ป่วยไม่มาตามนัด / มาไม่ตรงเวลา

6. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

6.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

- การจำแนกผู้รับบริการเป็นผู้ป่วยฉุกเฉิน/ส่งปรึกษา , พระภิกษุ , ผู้ป่วยนัด , ผู้ป่วยทั่วไป
- วิธีปฏิบัติในการเรียกผู้ป่วยเข้ารับบริการ
- การให้สุขศึกษารายกลุ่มก่อนรับบริการ และรายบุคคลหลังรับบริการ
- การบันทึกข้อมูลทันตกรรม
- การทำความสะอาดเครื่องมือและทำลายเชื้อทางทันตกรรม

6.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- การส่งเสริมทันตสุขภาพผู้รับบริการโดยมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการสามารถดูแลสุขภาพช่องปากตนเองได้

7. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

- การดำเนินงานทันตสาธารณสุขในชุมชน

ค. รายละเอียดของการปฏิบัติตามมาตรฐานเฉพาะหน่วย

DEN :บริการทันตกรรม

DEN.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ

มีระบบงาน/กระบวนการให้บริการผู้ป่วยวิกฤติ ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละราย

ขอให้สรุปกระบวนการทำงานข้างล่างนี้ โดยใช้แนวคิด Plan-Do-Check-Act[i]ไปทีละข้อ (ถ้าเป็นไปได้ ขอให้ยกตัวอย่าง กลุ่มผู้ป่วยที่สำคัญ/เป็นปัญหา/พบบ่อย สำหรับกระบวนการดังกล่าว และการบรรลุเป้าหมายที่เกิดขึ้น)

DEN.8.1 มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ

1) การกำหนดแพทย์รับผิดชอบผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละราย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและได้รับการส่งต่ออย่างเหมาะสม

ตอบ : มีการบันทึกประวัติการเจ็บป่วย,ผลการตรวจสุขภาพช่องปากและแผนการรักษา,การวินิจฉัยและการรักษา และแจ้งให้ผู้ป่วยทราบว่ายังมีฟันที่ต้องรับการรักษาอะไรบ้าง ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องและได้รับการส่งต่ออย่างเหมาะสม

2) การดูแลผู้รับบริการทันตกรรมที่มีโรคทางระบบร่วมกับแพทย์สาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการทันตกรรมได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม ไม่เกิดปัญหาหรือภาวะแทรกซ้อนระหว่างการรักษาทางทันตกรรม หรือป้องกันปัญหาทางทันตกรรมระหว่างการรักษาโรคทางระบบ (ขอให้ยกตัวอย่างโรคทางระบบที่พบบ่อย และความร่วมมือกับแพทย์สาขาที่เกี่ยวข้อง)

ตอบ : - มีการรับปรึกษา และการส่งปรึกษาระหว่างแพทย์และทันตแพทย์ ในกรณีผู้ป่วยมีโรคทางระบบ เช่น ผู้ป่วยเบาหวานผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยที่ต้องหยุดยาป้องกันเลือดแข็งตัวก่อนการทำฟัน

- ในผู้ป่วยที่ต้องผ่าตัดหัวใจ หรือ ผู้ป่วยที่ต้องฉายรังสีรักษามะเร็ง จะได้รับการทำฟันให้เสร็จก่อนจะเข้ารับบริการบำบัดโรคทางระบบต่อไป

DEN.8.2 ผู้รับบริการทันตกรรมและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับบริการ

1) การคัดกรองจำแนกประเภทผู้ป่วย จัดลำดับความเร่งด่วน เพื่อให้การดูแลช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามความรุนแรงของการเจ็บป่วยได้ทันท่วงที

ตอบ : ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการจำแนกผู้ป่วยดังนี้

1. ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินเช่น ผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุ ,ผู้ป่วยที่มีอาการปวดฟันรุนแรง, ผู้ป่วยที่แพทย์ส่งมา consult จากผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

2. พระภิกษุ

3. ผู้ป่วยที่นัดมารับการรักษา เช่น รักษารากฟัน, ทำฟันปลอม

4. ผู้ป่วยทางทันตกรรมทั่วไปเช่นต้องการอุดฟัน, ถอนฟัน, ขูดหินปูน

ซึ่งผู้ป่วยทั้ง 4ประเภท จะมีคิวแยกกันคนละกลุ่มอย่างชัดเจน ผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉินจะได้รับการรักษาในทันทีที่มาถึงห้องฟันโดยไม่ต้องรอตามคิวบัตรทำฟัน แต่ต้องอธิบายให้ผู้ป่วยที่มารอรับบริการทำฟันฟังให้เข้าใจ ว่าทำไมถึงมีการลัดคิวให้กับผู้ป่วยฉุกเฉินได้รับการรักษาก่อนซึ่งผู้ป่วยภาวะฉุกเฉินต้องได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที เพื่อป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อนอื่นๆ สำหรับผู้ป่วยทางทันตกรรมทั่วไปและผู้ป่วยที่นัดรักษาต่อเนื่อง จัดทำบัตรคิวต่างสีกัน เพื่อแยกผู้ป่วยได้ชัดเจน

2) การระบุตัวผู้ป่วย (patient identification) เพื่อป้องกันการตรวจรักษาผิดตัวบุคคล

ตอบ : การป้องกันการรักษาผู้ป่วยผิดตัวบุคคลทางฝ่ายทันตสาธารณสุขจะทำการเรียกชื่อพร้อมนามสกุลผู้ป่วยทุกครั้ง และจะสอบ ถามชื่อและนามสกุลผู้ป่วยอีกครั้งก่อนทำการรักษา พร้อมทั้งมีการทำบัตรคิวทำฟันใบเล็กกับใบใหญ่ โดยบัตรคิวใบเล็กติดไว้ที่ใบนำทาง ส่วนบัตรคิวใบใหญ่ให้ผู้ป่วยถือไว้ เพื่อป้องกันการตรวจรักษาผิดตัวบุคคล

3) การให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับบริการ

ตอบ : - ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการเข้ารับบริการ ให้ผู้ป่วยและญาติดูที่จุดนั่งรอทำฟัน

- มีการทำเอกสารตารางการให้บริการทันตกรรมแต่ละวัน เพื่อที่คนไข้จะได้รับการรักษาอย่างสะดวกและรวดเร็ว

DEN.8.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้รับบริการทันตกรรมและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ

1) แนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการทันตกรรมกรณีที่สามารถรักษาได้หลายวิธี ขอยกตัวอย่างโรคที่มีทางเลือกในการรักษาหลายวิธี และข้อมูลที่ให้แก่ผู้ป่วย

ตอบ : แนวทางการให้ข้อมูล ยกตัวอย่างเช่น

1) โรคฟันผุ ในกรณีที่ฟันของคนไข้ผุไม่ลึก จะแนะนำให้คนไข้ได้รับการรักษาโดยการอุดฟัน แต่ถ้าในกรณีที่ฟันผุทะลุโพรงประสาทฟันแล้ว จะแนะนำให้คนไข้รักษารากฟันแทน ซึ่งต้องบอกรายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการรักษา และวันเวลาในการมารับการรักษา เนื่องจากการรักษารากฟันนั้น ต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจำเป็นต้องมาตามวันและเวลาที่หมอนัดหลายครั้ง จึงจำเป็นต้องบอกให้คนไข้ทราบก่อน และการรักษารากฟันนั้นต้องชำระเงินเอง แต่ถ้าคนไข้ไม่สามารถรักษารากฟันได้ จะแนะนำวิธีการรักษาอีกทางให้กับคนไข้ได้เลือกคือการถอนฟันแทนการรักษารากฟัน แต่ต้องอธิบายให้คนไข้ทราบด้วยว่าหลังการถอนฟันแล้วนั้นต้องใส่ฟันปลอมเพื่อป้องกันฟันล้มเอียง พร้อมทั้งบอกรายละเอียดเกี่ยวกับราคาของค่าทำฟันปลอม คนไข้จะได้ทราบถึงหลายละเอียดข้อดีข้อเสียระหว่างของการรักษารากฟันกับการทำฟันปลอมโดยให้คนไข้เป็นคนตัดสินใจในการรักษาเอง

2) โรคปริทันต์ ในกรณีที่พบว่าคนไข้มีเหงือกอักเสบไม่มากจะแนะนำให้ขูดหินปูนโดยจะขูดหินปูนให้เสร็จภายในครั้งเดียว ในกรณีที่มีหินปูนมาก อาจจะนัดมาให้ขูดซ้ำอีกหนึ่งรอบ แต่ถ้าพบคนไข้ที่เหงือกอักเสบมาก อาจแนะนำให้คนไข้เกลารากฟันโดยจะนัดคนไข้มารักษาในครั้งต่อไป บางครั้งอาจพบว่ามีคนไข้ที่เกลารากฟันแล้วไม่หาย เนื่องจากคนไข้เหงือกอักเสบมาก จะส่งคนไข้ไปรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลศูนย์ซึ่งจะมีทันตแพทย์เฉพาะทางรักษาต่อ แต่ถ้าคนไข้ไม่สามารถจะไปรับการรักษาเฉพาะทางได้ อาจให้คนไข้เลือกรับการรักษาโดยการถอนฟันซี่ที่เป็นปัญหาออก และใส่ฟันปลอมแทน

2) แนวทางการให้คำแนะนำหลังการรักษา เพื่อให้ผู้รับบริการทันตกรรมสามารถดูแลตนเองได้และป้องกันผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้น ขอให้ยกตัวอย่างปัญหาในการดูแลตนเองและผลข้างเคียงหลังการรักษาที่พบบ่อย ขอให้ประเมินความสำเร็จของการให้คำแนะนำเพื่อป้องกันปัญหาดังกล่าว

ตอบ : ตัวอย่างปัญหา เช่น <u>การให้บริการถอนฟัน</u>หลังการรักษาผู้ปฏิบัติงานต้องอธิบายข้อปฏิบัติหลังการถอนฟันให้คนไข้ฟังข้างเตียงจนเข้าใจพร้อมกับให้เอกสารข้อแนะนำหลังการถอนฟันกับคนไข้เพื่อให้คนไข้ได้นำกลับไปอ่านที่บ้านเพื่อที่จะปฏิบัติตนเองได้ถูกต้อง เนื่องจากหลังการถอนฟันคนไข้ส่วนใหญ่ปฏิบัติตนไม่ถูกต้องทำให้เกิดปัญหา เช่น หลังการถอนฟันแล้วคนไข้บ้วนน้ำลายทิ้งหรือบ้วนปากแรงๆ อาจทำให้ปวดแผลถอนฟันเป็น Dry Socket ซึ่งเป็นปัญหาที่พบอยู่บ่อยๆ แต่หลังจากฝ่ายทันตกรรมได้จัดทำเอกสารข้อแนะนำหลังการถอนฟันให้กับคนไข้และได้อธิบายข้อปฏิบัติตนให้คนไข้ฟังข้างเก้าอี้แล้ว ปรากฏว่าพบคนไข้ที่มีปัญหาลดลงจากเมื่อก่อน และได้จัดทำข้อแนะนำหลังการอุดฟันและขูดหินปูน เพื่อป้องกันความเสี่ยงให้ครอบคลุมมากขึ้นรวมทั้งมีการให้ทันตสุขศึกษารายกลุ่มก่อนการถอนฟัน อุดฟัน

DEN.8.4 ผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาทันตสุขภาพของผู้รับบริการทันตกรรม

1) การตรวจร่างกายและเอกซเรย์ เพื่อให้ได้การวินิจฉัยโรคที่ถูกต้อง สมบูรณ์ (ขอให้ยกตัวอย่างสภาวะที่อาจจะถูกละเลย วินิจฉัยผิดพลาด หรือวินิจฉัยล่าช้าที่มีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยๆ และแนวทางป้องกันปัญหาดังกล่าว)

ตอบ : มีการตรวจร่างกายและ X-RAY เพื่อให้ได้การวินิจฉัยที่ถูกต้องสมบูรณ์ เช่น กรณี Deep caries จะต้องมีการ X-RAY เพื่อประกอบการวินิจฉัยจะได้ให้การรักษาที่ถูกต้อง , กรณีมีฟันผุที่ฟัน molar ที่ติดกับฟันคุดจะต้อง X-RAY เพื่อวินิจฉัยซ้ำทั้ง 2 ซี่ เพื่อวางแผนการรักษาให้ถูกต้อง , กรณีที่ฟันผุทะลุโพรงประสาทฟันจะต้องตรวจและอาจจะใช้ X-RAY ประกอบกับการดูอายุผู้ป่วยว่าควรจะให้การรักษาอย่างไร ,กรณีพบ gingival abscess ต้องทำการตรวจพร้อมกับ X-RAY ว่าสาเหตุของโรคมาจากที่ใด เพื่อจะได้ให้การวินิจฉัยและรักษาที่ถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2) การประเมินความเสี่ยงของโรคฟันผุและโรคปริทันต์ การวางแผนทันตกรรมป้องกันที่เหมาะสมกับภาวะความเสี่ยงของผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละคนและการให้คำแนะนำ แนวทางการประเมินการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย (ขอให้ประเมินความสำเร็จในการให้คำแนะนำทางทันตกรรมป้องกัน)

ตอบ : ทางด้านทันตกรรมป้องกัน มีการประเมินความเสี่ยงของโรคฟันผุในกลุ่มเด็กวัยก่อนเรียนที่มารับการฉีดวัคซีนใน WBC ทุกรายมีการให้ทันตสุขศึกษา แจกแปรงสีฟัน และสอนวิธีแปรงฟัน แก่ผู้ปกครองพร้อมกับทา Fluoride vanish ในรายที่มีข้อบ่งชี้และนัดหมายเพื่อมาตรวจซ้ำทุก 6 เดือน และในกรณีมีฟันผุ จะทำการนัดมารักษาจนเสร็จสมบูรณ์ เพื่อจูงใจให้ผู้ปกครองดูแลสุขภาพช่องปากให้กับบุตรหลานอย่างต่อเนื่อง และในกลุ่มหญิงมีครรภ์ที่มาฝากครรภ์ในโรงพยาบาลมีการให้ทันตสุขศึกษา ,ตรวจช่องปาก , และสอนแปรงฟันเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการดูแลสุขภาพช่องปากให้แก่ตนเองและบุตรให้สามารถป้องกัน

การเกิดโรคฟันผุและโรคปริทันต์ได้ และมีการให้การรักษาให้แก่หญิงมีครรภ์ หลังจากดำเนินการแล้ว ผลปรากฏว่า สุขภาพช่องปากของหญิงมีครรภ์ดีขึ้น

3) แนวทางการวางแผนการรักษาในกรณีทั่วไป ข้อบ่งชี้ที่ต้องมีการวางแผนการรักษาที่สมบูรณ์ (complete treatment plan) แนวทางการบันทึกแผนการรักษาเพื่อให้เกิดการดูแลต่อเนื่อง แนวทางการนัดหมายเพื่อให้ ผู้ป่วยได้รับการรักษาจนเสร็จสิ้นตามแผน และการติดตามผลต่อเนื่อง

ตอบ : ในผู้ป่วยรายใหม่ทุกรายจะมีการตรวจช่องปากทั้งหมด พร้อมกับวางแผนการรักษาในครั้งแรกและบอกข้อมูลการตรวจช่องปาก เพื่อให้ผู้ป่วยทราบถึงระดับปัญหาในช่องปากของตน และมีการแนะนำให้ผู้ป่วยมารับการรักษาให้สมบูรณ์ทุกราย ส่วนในรายที่จะต้องมีการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การทำฟันปลอม , การรักษาคลองรากฟัน , การผ่าฟันคุดจะมีการนัดหมายและให้ผู้ป่วยมารับการรักษาจนเสร็จสิ้น

DEN.8.5 กระบวนการให้บริการทันตกรรมเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของหน่วยงาน

1) แนวทางปฏิบัติเพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้รับบริการทันตกรรมจะได้รับการรักษาที่มีมาตรฐานตามหลักวิชาการ รวมทั้งกิจกรรมทบทวนและเรียนรู้ร่วมกันภายในวิชาชีพ ขอให้ยกตัวอย่างสภาวะที่มีความซับซ้อนหรือมีความเสี่ยงสูงและผลการประเมินคุณภาพในการดูแลสภาวะดังกล่าว

ตอบ : มี CPG เรื่องการให้การรักษาในผู้ป่วย DM และ HT เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในการคัดกรองการให้การรักษา และ การปฏิบัติเมื่อมีภาวะแทรกซ้อนเกิดขึ้น การประเมินผล ไม่มีภาวะแทรกซ้อนหรือร้องเรียนจากการใช้ CPG เกิดขึ้น

2) แนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติการณ์หรืออุบัติเหตุระหว่างการให้บริการ การเตรียมความพร้อมและแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ขอให้ยกตัวอย่างภาวะฉุกเฉินที่มีโอกาสเกิดขึ้น ภาวะฉุกเฉินที่เคยเกิดขึ้นจริงและผลการแก้ไขภาวะฉุกเฉินดังกล่าว

ตอบ : - มีการเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือภาวะฉุกเฉินโดยมีการประสานงานกับจุดผู้ป่วยนอก ห้องฉุกเฉินและซักซ้อมทำความเข้าใจกับบุคลากร

- ภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้ แยกเป็น 2 ชนิด คือ ฉุกเฉิน 1 ได้แก่ ผู้ป่วยที่ไม่สามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ ฉุกเฉิน 2 ได้แก่ ผู้ป่วยที่สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้

ตัวอย่าง ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีภาวะฉุกเฉินทางทันตกรรม คือ ผู้ป่วยเป็นลมหลังการถอนฟัน ได้มีการแก้ไขโดยปฏิบัติตามแนวทางที่วางไว้ คือ ให้ผู้ช่วยทันตแพทย์ไปแจ้งเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน โดยแจ้งรหัส ฉุกเฉิน 1 ซึ่งเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินสามารถมาดูแลผู้ป่วยได้อย่างทันถ่วงที

3) แนวทางการให้บริการผู้รับบริการทันตกรรมที่ติดเชื้อ HIV แนวทางปฏิบัติเมื่อเจ้าหน้าที่ได้รับอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ HIV

ตอบ : การให้บริการทางทันตกรรมผู้ติดเชื้อ HIV คือการปฏิบัติตามหลัก Universal precaution และมี WI เมื่อบุคคลกรถูกของมีคมที่สัมผัสเลือดหรือสารคัดหลั่งของผู้ติดเชื้อ HIV ขณะปฏิบัติหน้าที่

4) มาตรการป้องกันการติดเชื้อที่สำคัญและแนวทางการควบคุมให้เป็นไปตามมาตรการที่กำหนดไว้ ระบบการเฝ้าระวังการติดเชื้อ ผลการเฝ้าระวัง และการตอบสนองต่อผลการเฝ้าระวัง

ตอบ :- มาตรการป้องกันการติดเชื้อที่สำคัญได้แก่ การให้ความรู้เจ้าหน้าที่ในเรื่อง UP ,มีแนวทางการล้างมือ, การแยก / ทิ้งขยะ

- มีการตรวจสุขภาพเจ้าหน้าที่ประจำปี

- มีการเฝ้าระวังการติดเชื้อร่วมกับคณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล

- ยังไม่พบอุบัติการณ์การติดเชื้อในฝ่ายทันตสาธารณสุข

5) แนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย ขอให้ยกตัวอย่างการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยที่มีโอกาสเกิดปัญหาในทางปฏิบัติ และแนวทางการป้องกันปัญหาดังกล่าว ขอให้ประเมินความสำเร็จในการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย

ตอบ : แนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย : มีการเผยแพร่คำประกาศสิทธิผู้ป่วยให้แก่บุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษร , เจ้าหน้าที่ทุกคนมีป้ายชื่อชัดเจน จัดทำป้ายชื่อผู้ให้บริการทันตกรรม ติดหน้าห้องคลินิกทันตกรรม กรณีผู้ป่วยเด็กที่จะต้องผูกยึด จะต้องมีการขออนุญาตผู้ปกครองก่อนทุกครั้ง และเซ็นต์ใบยินยอม โดยจากการประเมินจากตู้รับความคิดเห็นของโรงพยาบาลยังไม่พบข้อร้องเรียนเกิดขึ้น

6) บริการทันตกรรมเชิงรุกในชุมชน พื้นที่และประชากรที่รับผิดชอบ แผนงาน/กิจกรรม/เป้าหมายสำคัญ ขอให้ประเมินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

กิจกรรม	***เครื่องชี้วัด***	***เป้าหมาย***	***ระดับที่ปฏิบัติได้***
- การจัดหน่วยบริการโรงเรียนประถมในเขตรับผิดชอบ	- อัตราการดำเนินกิจกรรมในโรงเรียนประถมในเขตรับผิดชอบ	100%	100%
- การจัดหน่วยบริการในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในเขตรับผิดชอบ	- อัตราการดำเนินกิจกรรมในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในในเขตรับผิดชอบ	100%	100%

DEN.8.6มีการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ/ปัญหา/แผนการบริการ การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

1) การกำหนดเป้าหมายและออกแบบบันทึกเวชระเบียน (ลักษณะเฉพาะของแบบบันทึกเวชระเบียนในหน่วยงานมีอะไรบ้างและมีเป้าหมายอะไร?)

ตอบ : ปัจจุบันโรงพยาบาลได้ใช้ระบบ Paperless มีการในผู้ป่วยใหม่จะมีการตรวจสุขภาพช่องปากทั้งหมดและวางแผนการรักษาโรค ที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ วันที่ตรวจ ประวัติความเจ็บป่วย โรคประจำตัว การแพ้ยา อาการสำคัญและการวินิจฉัย แจ้งผลการตรวจฟันให้ผู้ป่วยรับทราบว่ายังเหลือฟันที่ต้องรับการรักษาอะไรบ้าง การลงข้อมูลของการรักษาในวันนั้นๆ ประกอบด้วย วันที่ ตำแหน่งซี่ฟัน การวินิจฉัย อาการสำคัญ การรักษา ชื่อผู้รักษา สิทธิบัตรของผู้ป่วยและราคาค่ารักษา เพื่อสามารถดูประวัติย้อนหลังได้ ทบทวนการปฏิบัติงานได้ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ เพื่อให้การรักษาผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2) การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน (มีการทบทวนบ่อยเพียงใด? ทบทวนอะไร? ผลการทบทวนเป็นอย่างไร? มีแผนที่จะปรับปรุงอย่างไร?)

ตอบ : มีการทบทวนความสมบูรณ์ของเวชระเบียนเดือนละ 2 ครั้ง ทบทวนโดย การสุ่มเวชระเบียน 5% จากคนไข้ทันตกรรมทั้งหมดในปีที่ผ่านมา เพื่อดูว่ามีเวชระเบียนใบไหนมีการลงไม่สมบูรณ์และใครเป็นผู้ลงบันทึกเวชระเบียนเป็นคนแรก ซึ่งจะคิดค่าความสมบูรณ์ของการลงเวชระเบียนเป็นเปอร์เซ็นต์โดยการลงเวชระเบียนต้องมีความสมบูรณ์ไม่ต่ำกว่า 80% ผลการทบทวนยังพบว่ามีเวชระเบียนบางใบที่ยังลงไม่สมบูรณ์ ซึ่งเวชระเบียนใบไหนที่สุ่มพบว่ายังลงไม่สมบูรณ์ จะต้องนำเวชระเบียนใบนั้นกลับไปให้ผู้ปฏิบัติงานคนที่ลงไม่ครบลงให้สมบูรณ์ ซึ่งหากคิดคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์แล้วผู้ปฏิบัติงานท่านใดที่มีเปอร์เซ็นต์การลงเวชระเบียนต่ำกว่า 80% ต้องทำการแก้ไขปรับปรุงการเขียนเวชระเบียนให้มีความสมบูรณ์ในการลงครั้งต่อไป

DEN.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของบริการทันตกรรม โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กิจกรรมทบทวนการดูแลผู้รับบริการทันตกรรมมีอะไรบ้าง?

ตอบ :

- ทบทวนเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยงสูง โดยจะมีการทบทวนทันที ที่เกิดเหตุการณ์

- ***ทบทวนเหตุการณ์ต่างๆ ในที่ประชุมหัวหน้าพาทำคุณภาพ เพื่อติดตามตัวชี้วัดทางทันตกรรม***
- ***ทบทวนการดูแลผู้ป่วย เบาหวานความดันโลหิตสูง***

ผลการทบทวนนำไปสู่การปรับปรุงอะไรบ้าง?

ตอบ : - ทบทวนวิชาการ โดยจัดทำเอกสารคำแนะนำหลังถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน

- ปรับปรุง CPG การดูแลให้บริการผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิตสูง

ขอให้ทีมงานนำข้อมูลหรือเหตุการณ์หรือความถี่ของการเกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้ (อาจจะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณหรือข้อมูลเชิงพรรณนาก็ได้) มาวิเคราะห์และวางแผนว่าจะดำเนินการอย่างไร?:

ตอบ : มีการนำความเสี่ยงที่พบบ่อยมาจัดทำตัวชี้วัดของฝ่ายทันตสาธารณสุข

- จำนวนและอัตราการติดเชื้อหลังการถอนฟันหรือผ่าตัดในช่องปาก

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม แต่ยังไม่พบอุบัติการณ์

- จำนวนและอัตราการเกิดภาวะเลือดออกไม่หยุดหลังการผ่าตัดหรือถอนฟันในช่องปาก

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม แต่ยังไม่พบอุบัติการณ์

- จำนวนและอัตราการเกิด dry socket

  การปรับปรุง : ผู้ให้บริการ - มีการพัฒนาเทคนิคในการถอนฟัน

  ผู้รับบริการ – มีการให้ทันตสุขศึกษาเอกสารคำแนะนำหลังการถอนฟัน

  เครื่องมือ - มีการพัฒนาระบบ Sterile เครื่องมือ มีการจัดเซ็ตผ่าฟันคุด

- จำนวนผู้ป่วยที่เกิด oro-antral communication จากการถอนฟัน

  พบผู้ป่วยเกิด oro-antral communication จากการผ่าฟันผัง 1 ราย เนื่องจากการพยายามนำรากฟันที่หักขณะถอนฟันออก ฝ่ายทันตสาธารณสุขได้ทำการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อไปรับบริการโดยทันตแพทย์ผู้ชำนาญกว่าที่โรงพยาบาลสระบุรี

  การปรับปรุง : ผู้ให้บริการ - มีการพัฒนาเทคนิคในการถอนฟัน

- จำนวนผู้ป่วยที่ถูกถอนฟันผิดซี่

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม แต่ยังไม่พบอุบัติการณ์

- จำนวนและอัตราการเกิด failure ของวัสดุอุดฟันภายใน 3เดือน

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม และนำมาทำ case conference

- จำนวนและอัตราการเกิด failure ของการรักษารากฟันภายใน 1 ปี

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม แต่ยังไม่พบอุบัติการณ์

- จำนวนและอัตราการเกิด failure ของงาน crown & bridge ภายใน 1ปี

  ฝ่ายทันตสาธารณสุขมีการเฝ้าระวังติดตาม แต่ยังไม่พบอุบัติการณ์

---

[i] **Plan** - แนวทางที่กำหนดไว้ (พร้อมทั้งการเตรียมความพร้อมของผู้รับผิดชอบและวัสดุอุปกรณ์ ถ้ามีความสำคัญต่อคุณภาพในระดับสูง)

Do – สิ่งที่ได้ปฏิบัติจริง ความครอบคลุม การเชื่อมโยงกับหน่วยงานหรือระบบงานที่เกี่ยวข้อง

Check - จุดแข็งจุดอ่อนของวิธีการที่ใช้อยู่ (qualitative assessment) รวมทั้งผลลัพธ์หรือข้อมูลที่แสดงการบรรลุจุดมุ่งหมาย (quantitative assessment) ถ้ามี

Act – การตอบสนอง ต่อผลการประเมินหรือแผนที่จะดำเนินต่อไป