



คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน
(Work Manual)

กระบวนการงานที่ 1 ชื่อกระบวนการ...การให้บริการทันตกรรม...

ของ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

(กลุ่ม/ฝ่าย/งาน)งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มการพยาบาล

(วันที่จัดทำ).....

สารบัญ

หน้า

1. วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ
2. ขอบเขต
3. คำจำกัดความ
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ
5. Work Flow กระบวนการ
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
7. ข้อกำหนดการให้บริการ
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ
9. ระบบติดตามประเมินผล
10. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

ภาคผนวก

รายชื่อผู้จัดทำ

1. ทนตแพทย์หญิงรัตนอร จุห้อง ทนตแพทย์ชำนาญการ กลุ่มงานทันตกรรม
2. ทนตแพทย์หญิงสิริยาภา สำราญรัมย์ ทนตแพทย์ชำนาญการ กลุ่มงานทันตกรรม

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน

กระบวนการที่1.... การให้บริการทันตกรรม

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ส่วนราชการมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- 1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงความต้องการ
- 1.3 เพื่อจัดทำคู่มือการให้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ โดยให้บริการทั้งทางด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู ในผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่น บุคลากรในโรงพยาบาลและครอบครัว ตามมาตรฐานวิชาชีพอย่างมีคุณภาพปลอดภัยและพึงพอใจ

2. ขอบเขต

- 2.1 ให้บริการสาขาทันตกรรมสำหรับเด็กแก่ผู้ป่วยจิตเวชเด็กและวัยรุ่นที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาล ทั้งในรูปแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และส่งต่ออย่างเหมาะสมเมื่อเกินขีดความสามารถ
- 2.2 ให้บริการทันตกรรมทั่วไปแก่บุคลากรในโรงพยาบาลและครอบครัว


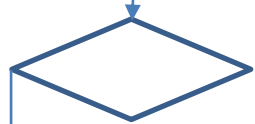









3. คำจำกัดความ

การให้บริการทางทันตกรรม หมายถึงการให้บริการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟู ทางทันตกรรม ทั้งในผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน โดยรวมถึงการให้คำปรึกษาทางทันตกรรมด้วย

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 ทพญ.รตนอร จุห้อง หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม
- 4.2 ทพญ.สิริยาภา สำราญรัมย์
- 4.3 น.ส.พัชรพรรณ ทองลาย เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข
- 4.4 น.ส.พิรญา ใจเย็น ผู้ช่วยเหลือคนไข้
- 4.5 น.ส.สุจิราเกตุม่า ผู้ช่วยเหลือคนไข้

5. Work Flow กระบวนการ

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (flow chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ (ตำแหน่ง/กลุ่ม/ ฝ่าย)
การเข้ารับบริการทันตกรรม			กลุ่มงานทันตกรรม
ยื่นบัตรนัด		1 นาที	เจ้าพนักงานทันต สาธารณสุข/ผู้ช่วย เหลือคนไข้
ออกบัตรนัดให้ใหม่		2 นาที	เจ้าพนักงานทันต สาธารณสุข/ผู้ช่วย เหลือคนไข้
ซักประวัติทางการแพทย์และทัน ตกรรม		5 นาที	ทันตแพทย์/เจ้า พนักงานทันต สาธารณสุข
เซ็นต์เอกสารยินยอมให้การ รักษา	1 	1 นาที	ทันตแพทย์/เจ้า พนักงานทันต สาธารณสุข
ตรวจฟัน ประเมินวางแผนกา รักษาและแจ้งผู้ปกครอง/ผู้ป่วย ทราบ		5-10 นาที	ทันตแพทย์
ให้บริการทันตกรรมแก่ผู้ป่วย		10-50 นาที	ทันตแพทย์
การให้คำแนะนำหลังการรักษา ทางทันตกรรม		2 นาที	ทันตแพทย์
แจ้งแผนการรักษาทางทันต กรรมในครั้งต่อไป		2 นาที	เจ้าพนักงานทันต สาธารณสุข/ผู้ช่วย เหลือคนไข้
ออกบัตรนัดให้มาทำการรักษา ต่อ		2 นาที	เจ้าพนักงานทันต สาธารณสุข/ผู้ช่วย เหลือคนไข้
ชำระค่าใช้จ่าย/รับยา		10 นาที	การเงิน/ห้องยา

6. ขั้นตอนการเข้ารับบริการทันตกรรม

ขั้นตอนที่ 1 ออกบัตรนัดให้ใหม่

ผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการทางทันตกรรมจะต้องเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการส่งปรึกษาทางทันตกรรมโดยแพทย์ที่โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์เท่านั้น

ขั้นตอนที่ 2 ยืนยันบัตรนัด

- ผู้ปกครองยืนยันบัตรนัดที่จุดตรวจสอบสิทธิ(จุดบริการที่ 1) ในวันนัด หากไม่ได้นำบัตรนัดมาให้ยืนยันบัตรประจำตัวของผู้ป่วย และแจ้งต่อห้องตรวจสอบสิทธิว่ามีนัดทันตกรรม
- นำบัตรนัด หรือใบตรวจสอบสิทธิมายื่นที่ห้องทันตกรรม รอเรียกตามระยะเวลาที่ได้ทำการนัดหมาย หากเลยเวลานัดหมายมากกว่า 30 นาที ให้แจ้งเจ้าหน้าที่ที่ห้องทันตกรรม

ขั้นตอนที่ 3 ชักประวัติทางการแพทย์และทันตกรรม

- เมื่อถึงเวลานัด เจ้าหน้าที่จะเรียกชื่อผู้ป่วย เพื่อคัดกรองโรคติดเชื้อ
- ชักถามประวัติการรักษาทางการแพทย์ และทันตกรรม
- ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง และวัดความดันในผู้ป่วยที่ให้ความร่วมมือ

ขั้นตอนที่ 4 เซ็นต์เอกสารยินยอมให้การรักษา

- อธิบายการจัดการพฤติกรรมขณะทำการรักษาทางทันตกรรม ข้อดี ข้อเสีย และความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น
- หากผู้ปกครองยินยอมให้รับการรักษา จะต้องเซ็นชื่อในเอกสารยินยอมให้รักษา

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจฟัน ประเมินวางแผนการรักษาและแจ้งผู้ปกครอง/ผู้ป่วยทราบ

- ตรวจฟัน และสุขภาพช่องปาก เพื่อประเมินและวางแผนในการรักษา พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ปกครองทราบ รวมถึงบอกทางเลือกในการรักษา และทางเลือกในการจัดการพฤติกรรมหากผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมืออย่างมากในการรักษา
- หากผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องถอนฟันแท้ หรือผ่าตัดฟันผิงคุด ผู้ปกครองจะต้องเซ็นเอกสารยินยอมให้รับการรักษาโดยการถอนฟันแท้ หรือผ่าตัดฟันผิงคุด

ขั้นตอนที่ 6 ให้บริการทันตกรรมแก่ผู้ป่วย

- ให้บริการการรักษาแก่ผู้ป่วย ตามแผนการรักษาที่ได้แจ้งไว้แก่ผู้ปกครอง
- ในกรณีที่เป็นการรักษาที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่าย จะมีการแจ้งการประมาณการราคาค่าใช้จ่ายก่อนทำหัตถการทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 7 การให้คำแนะนำหลังการรักษาทางทันตกรรม

- หลังเสร็จสิ้นการรักษา จะมีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวหลังได้รับการรักษา ข้อควรระวัง รวมถึงผลการรักษาทุกครั้งโดยทันตแพทย์ รวมถึงแจกเอกสารข้อปฏิบัติตัวหลังการได้รับการรักษาที่มีความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น การเฝ้าระวังหลังการฉีดยา เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 8 แจกแผนการรักษาทางทันตกรรมในครั้งต่อไป

- แจกแผนการรักษาในครั้งต่อไป รวมถึงค่าใช้จ่าย และข้อควรเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการรักษา
- ในกรณีที่เสร็จสิ้นการรักษาแล้ว จะทำการติดตามเพื่อมารับการดูแลทางทันตกรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาความถี่เป็นรายกรณี

ขั้นตอนที่ 9 ออกบัตรนัดให้มาทำการรักษาต่อ

- สอบถามผู้ปกครองถึงวันเวลาที่สะดวก เพื่อรับการรักษาในครั้งต่อไป
- ในกรณีที่ผู้ปกครองต้องการนัดวันเดียวกับการพบแพทย์ หรือฝึกอื่นๆ สามารถจัดวันนัดให้ตรงกันได้ ยกเว้นในกรณีที่การรักษาทางทันตกรรม มีความยุ่งยาก ต้องใช้เวลานาน และอาจกระทบต่อการฝึก

ขั้นตอนที่ 10 ชำระค่าใช้จ่าย/รับยา

- ผู้ปกครองยื่นบัตรนัดในครั้งนั้น ที่ห้องการเงิน เพื่อชำระเงิน หรือหากมียา ให้นำไปที่ห้องยา

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- 7.1.1 บัตรนัดทำการรักษา/ไปรษณียบัตรนัดทำการรักษา
- 7.1.2 เอกสารแสดงสิทธิการรักษา

7.2 ค่าธรรมเนียม

ตามรายละเอียดค่ารักษาตามรายหัตถการ

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

- 8.1. ร้อยละของผู้ป่วยที่มีระยะเวลารอคอย ระหว่างนัด เกิน 2 เดือน (เป้าหมายคือ ร้อยละ 70)
- 8.2. ร้อยละความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (เป้าหมายคือ ร้อยละ 90)
- 8.3. ร้อยละของอุบัติการณ์ภาวะแทรกซ้อนระหว่างและหลังรับการรักษาทางทันตกรรม (เป้าหมายคือ ร้อยละ 1)

9. ระบบติดตามประเมินผล

- 9.1. แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการรับบริการทันตกรรม ทุก 6 เดือน

- 9.2. สุ่มสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ทุกเดือน เพื่อนำมาปรับปรุงระบบบริการ
- 9.3. ระบบรายงานความเสี่ยง
- 10. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ
 - 10.1. กล้องรับความคิดเห็นบริเวณ อาคารผู้ป่วยนอก
 - 10.2. โทรศัพท์ 02-384-3381-3 ต่อ 72124
 - 10.3. เว็บไซต์ <http://ycap.go.th/th/index.php/complaint>
 - 10.4. เฟซบุ๊ก แฟนเพจ : โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์
 - 10.5. แบบประเมิน/ แบบสำรวจ
 - 10.6. การสัมภาษณ์ พูดคุย