

การรับรองคุณภาพบริการทันตกรรม (Dental accreditation)

คณะกรรมการการศึกษาและพัฒนามาตรฐานบริการสุขภาพช่องปาก

ทันตแพทยสภา

จากสภาวะเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เช่นปัจจุบัน ทรัพยากรของภาครัฐ ภาคเอกชนรวมไปถึงประชาชนแต่ละบุคคลถูกจำกัดมากขึ้น ทำให้ประชาชนต้องการบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ เชื่อถือได้ ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นตามมา คือความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพและการเก็บค่าบริการ ซึ่งพวกเรามักจะได้ยิน ได้ฟังกันบ่อยๆ ในระยะนี้การจัดบริการทันตกรรมจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการรับรองคุณภาพบริการทันตกรรม (Dental accreditation) เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการทันตกรรมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานจากสถานบริการแห่งนี้ ขณะเดียวกันผู้ให้บริการจะทำงานด้วยความคล่องตัวภายใต้ความเสี่ยงจากระบบงานและจากการให้บริการในระดับต่ำที่สุด

การรับรองคุณภาพบริการทันตกรรม (Dental accreditation) โดยคำจำกัดความ หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพบริการทันตกรรมของสถานบริการให้ได้มาตรฐาน บนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ ค้นหาวิธีการปรับปรุงการให้บริการและการดูแลผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเน้นในเรื่องของกระบวนการทำงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยไม่ให้ข้อจำกัดด้านอาคาร สถานที่ เครื่องมือ หรืองบประมาณ

มาเป็นอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพบริการ กระบวนการนี้จึงต้องทำงานกันเป็นทีม และมีผู้นำองค์กรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

Dental accreditation ที่จะกล่าวถึงนี้จัดทำขึ้นโดยทันตแพทยสภา ด้วยการระดมความคิดจากทันตแพทย์ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชน โดยอาศัยกรอบความคิดของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีความมุ่งหมายให้สถานบริการทันตกรรมทุกระดับทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องการพัฒนาคุณภาพงานบริการของตนให้ได้มาตรฐานบนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเอง และพัฒนาในส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัด โดยมุ่งเน้นวิธีการที่จะปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทันตกรรมอยู่ตลอดเวลา

อนึ่ง การพัฒนาดังกล่าวจะมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเมื่อหน่วยงานบริการด้านสุขภาพนั้น ได้รับการทบทวนและรับรองคุณภาพโดย ภาศิพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิที่เป็นที่ยอมรับ จากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับบริการทางการแพทย์ อาทิ แพทยสภา ทันตแพทยสภา เภสัชสภา สภาการพยาบาล และอื่นๆ ซึ่งนับเป็นกลไกที่จะใช้ในการประเมินผลการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพที่ได้ผลดีที่สุดอย่างหนึ่ง

มาตรฐานคุณภาพบริการทันตกรรมในเอกสารฉบับนี้ ประกอบด้วยมาตรฐาน 9 ข้อ ได้แก่

- DEN.1 พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์
- DEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร
- DEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล
- DEN.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- DEN.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ
- DEN.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
- DEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะอาด

DEN.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการทันตกรรม

DEN.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มาตรฐานคุณภาพบริการทันตกรรมในเอกสารฉบับนี้ ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการทันตแพทยสภาแล้ว สถานบริการที่สนใจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาระบบบริการทันตกรรมของตนได้ และหากมีข้อเสนอแนะใดที่เป็นประโยชน์ ทันตแพทยสภายินดีน้อมรับฟังข้อคิดเห็นทั้งหมดนั้น ด้วยความขอบคุณ

มาตรฐานบริการทางทันตกรรม

DEN.1 พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์

มีการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขตเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทันตกรรมเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

DEN.1.1 พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการทันตกรรม สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

DEN.1.2 มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นไปได้และสามารถวัดได้

DEN.1.3 มีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการทันตกรรมไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

DEN.1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจใน

เป้าหมายของการจัดบริการทันตกรรมและทราบบทบาทของตนเอง

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับบริการทันตกรรม

● *สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการกำหนดพันธกิจ/วิสัยทัศน์

● *มีความสัมพันธ์ระหว่างพันธกิจ/วิสัยทัศน์ของหน่วยงานทันตกรรมกับหน่วยงานหลัก

ตัวอย่างพันธกิจของบริการทันตกรรม

● เป็นหน่วยงานที่ให้บริการทันตกรรม อันประกอบด้วย การส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสภาพในช่องปากที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

● ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นและชุมชนในการแก้ปัญหาและยกระดับสถานะทันตสุขภาพแก่ประชาชนเพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิด service mind

ตัวอย่างปรัชญาในการทำงานของงานบริการทันตกรรม

● มีจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพทันตแพทย์ ในการให้บริการทันตกรรม

● มีความใฝ่รู้และพัฒนาตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีและวิชาการที่ทันสมัยอยู่เสมอ

● มีการทำงานเป็นทีม เพื่อปรับปรุงระบบงานให้ตอบสนองปัญหา และความต้องการของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

ตัวอย่างของการจัดบริการทันตกรรม

● รับผิดชอบงานทันตกรรมครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมป้องกัน บำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพภายในช่องปาก

DEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร

DEN. 2.1 โครงสร้างองค์กรของหน่วยงานบริการทันตกรรมชัดเจนและเหมาะสม

DEN. 2.1.1 มีแผนภูมิองค์กรแสดงสายการบังคับบัญชา และการประสานงาน และเจ้าหน้าที่

แต่ละคนทราบความรับผิดชอบของตน และมีระบบ
รายงานที่ชัดเจน

DEN. 2.2 หัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มี
คุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่
เหมาะสมและมีความสามารถในการบริหารงาน ให้
บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

DEN. 2.3 มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ
ตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

DEN. 2.4 มีกลไกการกำหนดแนวทางการ
ปฏิบัติงาน การสื่อสาร* การแก้ปัญหา* และติดตาม
ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

DEN. 2.5 มีกลไกที่เอื้ออำนวยให้ทันตแพทย์
และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมในการวางแผน
ตัดสินใจ กำหนดนโยบายของหน่วยบริการทันตกรรม*
และหน่วยงานหลัก

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับงานบริการทันตกรรม

ตัวอย่างโครงสร้างองค์กร (DEN.2.1)

● *มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดบริการ
ทันตกรรมหรือผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดนโยบายและ
ตัดสินใจในประเด็นสำคัญ เกี่ยวกับการบริการทันตกรรม

ตัวอย่างหัวหน้าหน่วยงานบริการทันตกรรม
(DEN.2.2)

● เป็นทันตแพทย์ผู้ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้
ประกอบวิชาชีพทันตกรรม มีประสบการณ์ในการ
ทำงานและมีคุณวุฒิทางการศึกษาเพิ่มเติมที่เหมาะสม

● มีความสามารถในการถ่ายทอดนโยบาย,
เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานไปสู่การปฏิบัติ

● มีความสามารถในการควบคุมให้การ
ดำเนินงานถูกต้องตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

DEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการ
ทันตกรรมได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ

และประสิทธิภาพ

DEN.3.1 การจัดกำลังคน

DEN.3.1.1 มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและ
เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณ
และคุณภาพ

DEN.3.1.2 มีกลไกเพื่อติดตามและ
ประเมินความพอเพียงของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณ
งานอย่างเป็นระบบ

DEN.3.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติ
งานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มี
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

DEN.3.3 เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตาม
ที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือนักเรียน
ฝึกงาน จะต้องปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแล

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับงานบริการทันตกรรม

การจัดกำลังคน (DEN.3.1.1)

● มีทันตแพทย์/ทันตบุคลากร เพียงพอที่จะ
ให้บริการทันตกรรมได้อย่างมีคุณภาพ*

ตัวอย่างการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติ
ไม่ครบ หรือนักเรียนฝึกงาน (DEN.3.3)

● ผู้มีหน้าที่กำกับดูแลคือทันตแพทย์ที่ได้รับ
ใบอนุญาตผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม

DEN.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้
และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้
อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

DEN.4.1 มีการประเมินความต้องการและ
กำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

DEN.4.2 มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากร
บุคคลของหน่วยบริการทันตกรรม

DEN.4.3 เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนได้รับการ

เตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ

DEN.4.4 มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

DEN.4.4.1 มีการนำศักยภาพของผู้ที่เชี่ยวชาญในโรงพยาบาล หรือในหน่วยงานมาใช้ในการพัฒนาเจ้าหน้าที่

DEN.4.4.2 มีกิจกรรมด้านพฤติกรรม บริการ เทคนิคบริการ การทำงานเป็นทีม เทคนิคการพัฒนาคุณภาพ และสนับสนุนให้มีการพัฒนาตนเองในด้านอื่นๆ

DEN.4.5 มีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปของการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการทันตกรรม

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับงานบริการทันตกรรม

ตัวอย่างการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรม (DEN.4.1)

- ควรมีการนำข้อมูลผู้มารับบริการ ชนิดของการบริการที่ผ่านมา มาวิเคราะห์ดูแนวโน้มงานทันตกรรมของหน่วยบริการทันตกรรม จะต้องรักษาผู้ป่วยกลุ่มโรคกลุ่มใดเป็นสำคัญ เพื่อจะได้พัฒนาหรือเพิ่มผู้เชี่ยวชาญให้เป็นตามแนวโน้มนั้น

ตัวอย่างกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ (DEN.4.4)

- แผนการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีมาตรฐานสูงกว่า

- *ส่งเสริมให้มีกิจกรรมวิชาการเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันเช่น การประชุมวิชาการ การทบทวนวารสารทางวิชาการ และการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานร่วมกัน

- *ส่งเสริมให้ทันตบุคลากรเข้าร่วมประชุมอบรมพื้นวิชาการอย่างต่อเนื่อง

DEN.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ

มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจในการให้บริการทันตกรรม/กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและเจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

DEN.5.1 มีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน

DEN.5.2 นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยบริการทันตกรรม มีความสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการทันตกรรม และครอบคลุมในด้านต่อไปนี้

DEN.5.2.1 ด้านการบริหารจัดการ

DEN.5.2.2 ด้านกิจกรรมทางคลินิกและ การบริการ

DEN.5.2.3 ด้านประเด็นทางจริยธรรม กฎหมายและสังคม

DEN.5.2.4 ด้านการบันทึกและจัดทำ เอกสาร

DEN.5.2.5 ด้านความปลอดภัย

DEN.5.2.6 ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

DEN.5.3 เจ้าหน้าที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติ

DEN.5.4 มีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และสอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับงานบริการทันตกรรม

- *มีคู่มือปฏิบัติงาน ครอบคลุมทั้งนโยบาย และวิธีปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

ตัวอย่างกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติ (DEN.5.1)

- คณะกรรมการจัดบริการทันตกรรมหรือ

ผู้รับผิดชอบ มีหน้าที่กำหนดนโยบายและประเด็นสำคัญโดยร่วมปรึกษารือกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยบริการทันตกรรมและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

- มีระบบการรับรองที่เหมาะสมโดยหัวหน้าหน่วยบริการทันตกรรม และผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปหนึ่งชั้น

- มีการประชุมชี้แจง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับทราบนโยบาย และวิธีปฏิบัติและจัดพิมพ์เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน

- *มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ หรืออย่างน้อยทุก 3 ปี

ตัวอย่างนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านต่างๆ ที่ควรมี (DEN.5.2)

ด้านการบริหารจัดการ (DEN.5.2.1)

- การกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆ และการกำกับดูแล

- การซ่อมบำรุง/รักษาเครื่องมือและครุภัณฑ์ทันตกรรม

- ขอบเขตการดูแลรักษาในหน่วยบริการทันตกรรม

ด้านกิจกรรมทางคลินิกและบริการ (DEN.5.2.2)

- การดูแลผู้รับบริการทันตกรรมที่มีโรคทางระบบ

- แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน

- แนวทางการให้บริการทันตกรรมผู้ป่วยที่ติดเชื้อเอชไอวี

- แนวทางการดูแลผู้รับบริการทันตกรรมที่มีปัญหาด้านจิตใจ และอารมณ์

- การนัดและติดตามผู้รับบริการทันตกรรมให้มารับการรักษาต่อเนื่อง

- การแนะนำ ให้คำปรึกษากับผู้รับบริการและญาติ ก่อน/หลังการให้บริการ

- แนวทางการควบคุมการติดเชื้อ (Infection Control) ของหน่วยงาน

- จัดระบบการส่งต่อผู้ป่วยและส่งปรึกษาผู้

ป่วย ทั้งในและนอกหน่วยงาน

ด้านประเด็นทางจริยธรรม กฎหมายและสังคม (DEN.5.2.3)

- การรักษาความลับของผู้รับบริการทันตกรรม

- ขั้นตอนการรักษาและค่าบริการ

- แนวทางปฏิบัติเมื่อพบหรือสงสัยว่าเด็กจะได้รับการทารุณ (Child Abuse)

ด้านการบันทึกและจัดทำเอกสาร (DEN.5.2.4)

- การบันทึกข้อมูลการให้บริการทันตกรรมเพื่อเป็นหลักฐานและทำให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

- การทำบันทึกเมื่อเกิดอุบัติเหตุความผิดพลาดหรือคำร้องเรียน

- การบันทึกแผนการรักษาที่วางแผนร่วมกับผู้รับบริการทันตกรรมและราคาที่ตกลงไว้

ด้านความปลอดภัย (DEN.5.2.5)

- *การป้องกันอัคคีภัย

- *การรักษาความปลอดภัยในการทำงานความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- *การดูแลทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ปลอดภัยเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

DEN.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการทันตกรรมอย่างสะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

DEN.6.1 สถานที่ตั้งหน่วยบริการทันตกรรมมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

DEN.6.2 มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

DEN.6.3 สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มี

ความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ

DEN.6.4 มีสถานที่ตรวจ/บริการ/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพื้นสายตา และการได้ยินโดยบุคคลอื่น

DEN.6.5 มีสถานที่อำนวยความสะดวก สำหรับเจ้าหน้าที่

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับบริการทันตกรรม
ตัวอย่างที่ตั้งและการเข้าถึง (DEN.6.1)

- มีป้ายบอกที่ตั้งของหน่วยบริการทันตกรรม บริการห้องทำบัตรผู้ป่วยของหน่วยงาน
- บริเวณหน้าห้องหน่วยบริการทันตกรรมมีป้ายบอกเด่นชัด

ตัวอย่างพื้นที่ใช้สอยและการจัดแบ่งโครงสร้างภายใน (DEN.6.2)

อย่างน้อยมีพื้นที่ต่อไปนี้เป็นส่วน

- บริเวณให้บริการทันตกรรม กรณีที่มีเครื่องฉายรังสีในหน่วยบริการทันตกรรม การจัดบริเวณฉายรังสีให้เป็นสัดส่วนและสามารถป้องกันอันตรายจากรังสีได้
- บริเวณสนับสนุนบริการ ได้แก่ บริเวณทำความสะอาด, บริเวณทำปราคจากเชื้อ/ปลอดเชื้อ, บริเวณทำงานเอกสาร, บริเวณเก็บวัสดุ/อุปกรณ์รักษา, บริเวณตั้งเครื่องอัดอากาศทางทันตกรรม
- บริเวณที่พักรอของผู้รับบริการ

ตัวอย่างห้องบริการทันตกรรม (DEN.6.3)

- มีการออกแบบโดยคำนึงถึง Performance logic และ Ergonomic เพื่อให้เกิดการไหลเวียนของคน/ของปนเปื้อนเป็นไปอย่างเหมาะสม และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- ทางเข้าและทางเดินภายในกว้างและสะดวก

ในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉินหรือผู้ป่วยพิการ

- มีระบบป้องกันอันตรายด้านกายภาพ ได้แก่ กระแสไฟฟ้า ความร้อน แสง เสียง โอโซนเหยิงในกรณีเกิดการระเบิด

- *มีระบบป้องกันอัคคีภัย และการปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัย

- *พื้นที่ให้บริการทันตกรรม ควรมีระบบระบายอากาศแยกจากพื้นที่อื่นๆ เพื่อสะดวกในการควบคุมการติดเชื้อ

- มีแสงสว่างเพียงพอในการทำงาน

DEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการทันตกรรม ได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

DEN.7.1 มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก/ประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ

DEN.7.2 มีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

DEN.7.3 ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรม เป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้เป็นอย่างดี

DEN.7.4 มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุทันตกรรมที่จำเป็น พร้อมทั้งใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

DEN.7.5 มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

DEN.7.6 มีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับบริการทางทันตกรรม

ตัวอย่างมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ สำหรับการปฏิบัติงาน (DEN.7.2)

- อุปกรณ์หลักในการให้บริการทันตกรรม

ตามเกณฑ์มาตรฐาน

- ยูนิตทำฟัน (Dental master unit)
 - ตู้เก็บวัสดุทันตกรรม (Dental mobile carbinet)
 - เครื่องนึ่งฆ่าเชื้อ (Autoclave)
 - เครื่องอัดอากาศเพียงพอต่อการใช้งาน (Air Compressor)
 - เครื่องฉายรังสี (Dental x-ray)
 - เครื่องบั่นผสมอมัลกัม (Amalgamator)
 - เครื่องขูดหินปูนไฟฟ้า (Electric scaler)
 - เครื่องฉายแสงสำหรับวัสดุอุดฟัน (Light cure unit)
 - เครื่องวัดความดันโลหิต (Sphygmomanometer)
- อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยชีวิต (Resuscitation set และ Oxygen)

ตัวอย่างมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา (DEN.7.6)

- มีการจัดทำทะเบียนควบคุมครุภัณฑ์เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน
- มีการตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ เช่น Autoclave เป็นประจำ
- เครื่องฉายรังสี มีการตรวจสอบระบบความปลอดภัยจากการรั่วไหลของรังสี

DEN.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการทันตกรรม

● มีระบบงาน/กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละราย

DEN.8.1 มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ

DEN.8.2 ผู้รับบริการทันตกรรมและครอบครัว

ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการรับบริการ

DEN.8.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ระหว่างผู้รับบริการทันตกรรม และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ

DEN.8.4 ผู้รับบริการทันตกรรมแต่ละรายได้รับการประเมิน และวางแผนการให้บริการเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาทันตสุขภาพของผู้รับบริการทันตกรรม

DEN.8.5 กระบวนการให้บริการทันตกรรมเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของหน่วยงาน

DEN.8.6 มีการบันทึกข้อมูลผู้รับบริการ/ปัญหา/แผนการบริการ การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

DEN.8.7 *มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

DEN.8.8 *มีการประเมินระบบงาน/กระบวนการเพื่อปรับปรุงและวางแผนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับบริการทางทันตกรรม

ตัวอย่างผู้รับบริการทันตกรรมและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อม (DEN.8.2)

● ผู้รับบริการทันตกรรมเข้าใจถึงสาระสำคัญของการให้บริการทันตกรรม และขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการรับบริการ

ตัวอย่างกระบวนการให้บริการทันตกรรมเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของหน่วยงาน (DEN.8.5)

● ผู้ให้บริการทันตกรรมต้องคำนึงถึงประโยชน์ในการให้บริการทันตกรรมแก่ผู้รับบริการทันตกรรมเป็นสำคัญ โดยยึดระบบส่งต่อเพื่อให้รับบริการที่ดีและปลอดภัยกว่า

ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

● บันทึกในเวชระเบียนระบุ ชื่อ อายุ เพศ ปัญหาของผู้รับบริการ การวินิจฉัยและชนิดของการให้บริการทันตกรรม

DEN.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพบริการทันตกรรม โดยการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

DEN.9.1 หน่วยบริการทันตกรรมมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

DEN.9.1.1 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม กำหนดความหมายของคุณภาพ

DEN.9.2 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพประกอบด้วย

DEN.9.2.1 การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการทันตกรรม

DEN.9.2.2 การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

DEN.9.2.3 การเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการบริการที่สำคัญมาประเมิน และปรับปรุง

DEN.9.2.4 การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการบริการ ค้นหาสาเหตุต้นตอ (root causes) ที่แท้จริงตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ

DEN.9.2.5 การประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ

DEN.9.2.6 การติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

DEN.9.3 มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ

และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์(evidence based)เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ

DEN.9.3.1 มีกระบวนการที่จะนำความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการให้บริการทันตกรรม

DEN.9.3.2 มีกิจกรรมทบทวนการให้บริการทันตกรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

ขยายความเพิ่มเติมสำหรับบริการทางทันตกรรม

ตัวอย่างข้อมูลและสถิติที่ควรติดตามศึกษา (DEN.9.2.2)

● ระยะเวลาการรอก่อนเข้ารับการตรวจรักษา และระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมด

● การมาตรวจรักษาตามนัด

● อัตราการร้องเรียนของผู้รับบริการทันตกรรม/ญาติ

● จำนวนผู้ไม่ได้รับบริการทันตกรรมตามอาการสำคัญ

● อัตราการติดเชื้อหลังรับบริการทันตกรรม

● ต้นทุนต่อหน่วยของการบริการทันตกรรม

● มีการวิเคราะห์สัดส่วนของงานรักษาทางทันตกรรม

● การส่งต่อ(จำนวน/ชนิด)

● ระยะห่างของการได้วันนัดจากวันที่เริ่มนัด

หมายเหตุ *หมายถึงข้อความที่รับการพิจารณาในการประชุมที่ผ่านมา

บรรณานุกรม

1. มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก, สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
2. แบบการประเมินตนเอง, สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
3. ร่างมาตรฐานบริการทันตกรรม, กองโรงพยาบาลภูมิภาค