คู่มือการปฏิบัติ(SOP) กระบวนงานการรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข
กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

1. **วัตถุประสงค์**

เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการมารับบริการ คลินิกทันตสาธารณสุข ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้เกิดงานบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด และคิดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการต่าง ๆ

2. **ขอบเขต**

ครอบคลุมตั้งแต่ผู้รับบริการมายื่นบัตรที่แผนกเวชระเบียน จนได้รับการตรวจสุขภาพช่องปาก การรับบริการรักษา อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับแต่ละบุคคล

3. **แผนภูมิการทำงาน**

ตามเอกสารแนบ

4. **รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน** มีขั้นตอนการดำเนินงานจำนวน 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การทำบัตรเพื่อมารับบริการทันตกรรม(ผู้รับบริการทั่วไปติดต่อแผนกเวชระเบียนเพื่อรับบัตรคิว และยื่นบัตร รพ./บัตรประชาชน เพื่อตรวจสอบสิทธิการรักษา)

- เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนจะตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้รับบริการโดยแนบใบสิทธิการรักษามากับ OPD CARD ของผู้รับบริการทุกราย เพื่อตรวจทานประวัติข้อมูลให้ถูกต้อง ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 2 นาที

ขั้นตอนที่ 2 : การตรวจคัดกรองผู้ป่วยเพื่อรับบริการทันตกรรม (ผู้รับบริการทั่วไปและผู้รับบริการนัด ชั่งน้ำหนัก และวัดความดันที่คลินิกพัฒนารูปแบบและนวัตกรรมบริการสุขภาวะ)

- ประสานแผนกผู้ป่วยทั่วไป แนะนำผู้รับบริการอายุ 15 ปีขึ้นไป ไปวัดความดันและชั่งน้ำหนักก่อนมารอรับบริการทันตกรรม เพื่อลดโอกาสเกิดความเสี่ยงที่เป็นอันตรายแก่ตัวผู้รับบริการ ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 5 นาที

ขั้นตอนที่ 3 : การประเมินผู้ป่วยและคัดแยกผู้ป่วยตามประเภทของการเข้ารับบริการ (ผู้รับบริการทั่วไปและนัดทุกราย รอซักประวัติ,รอรับบริการที่แผนกทันตสาธารณสุข)

- เจ้าหน้าที่ทันตกรรมเรียกผู้รับบริการด้วยการระบุ ชื่อ-นามสกุล ร่วมกับการยืนยันบุคคลโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรโรงพยาบาล เพื่อซักประวัติการรักษาทางทันตกรรม ประวัติการมีโรคประจำตัวและการแพ้ยา เพื่อป้องกันการให้บริการผิดคน และลดโอกาสเกิดความเสี่ยงที่เป็นอันตรายแก่ตัวผู้รับบริการ ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 5 นาที

ขั้นตอนที่ 4 : การวางแผนให้การดูแลผู้ป่วย (ทันตแพทย์ตรวจวางแผนการรักษา และให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกราย)

- ทันตแพทย์ตรวจวางแผนการรักษา พร้อมแจ้งค่ารักษาก่อนให้บริการ และแจ้งผู้รับบริการให้ทราบถึงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้ภายหลังได้รับการรักษา รวมถึงวิธีการดูแลและคำแนะนำให้ผู้รับบริการ

กลับมาพบทันตแพทย์ถ้ามีอาการผิดปกติ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบปัญหาของตนเองพร้อมทั้งแนวทางการรักษาและมีส่วนตัดสินใจในการรักษา ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 30 นาที

ขั้นตอนที่ 5 : การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย (ผู้รับบริการทุกรายรอรับ เอกสารชำระเงิน)

หลังเสร็จสิ้นการรับบริการ ทันตแพทย์หรือผู้ช่วยข้างเก้าอี้ แนะนำให้ผู้รับบริการนั่งรอเรียกชื่อหน้าเคาน์เตอร์คลินิกทันตกรรม เพื่อรอรับใบสั่งยาไปชำระที่ห้องการเงิน และทันตแพทย์ต้องทำการตรวจสอบใบสั่งยาก่อนเซ็นกำกับทุกครั้ง โดยระหว่างนี้ให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในการมารับบริการ เพื่อนำข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอเข้าประชุมฝ่ายทุกเดือน จะได้หาแนวทางป้องกันแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาระบบงาน ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 13 นาที และจากนั้นเคาน์เตอร์จะยื่นใบสั่งยาให้ผู้รับบริการพร้อมทั้งแจ้งขั้นตอนการชำระเงินและแนะนำเส้นทางไปห้องการเงินทุกครั้ง และกรณีจำเป็นต้องได้รับยาเคาน์เตอร์จะแนะนำเส้นทางไปห้องเภสัชกรรมชุมชนเพื่อรอรับยา ระยะเวลาดำเนินงานประมาณ 30 นาที

กระบวนงานการรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข

ของกลุ่มงานทันตสาธารณสุข หน่วยงาน สถาบันพัฒนาสุขภาวะเขตเมือง

วัตถุประสงค์ : เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการมารับบริการ คลินิกทันตสาธารณสุข ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยให้เกิดงานบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด และคิดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการต่าง ๆ

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๑.เจ้าหน้าที่เวชระเบียน (นางกชพรรณ เรืองอุไร)	๑.การทำบัตรเพื่อมารับบริการทันตกรรม	๑.๑ตรวจสอบสิทธิการรักษาก่อนรับบริการทันตกรรมโดยแนบใบสิทธิการรักษามากับ OPD CARD ของผู้รับบริการทุกราย ๑.๒ตรวจสอบอายุผู้มารับบริการให้ถูกต้องตามอายุปัจจุบันและติดบัตร ๗๐ ปีไม่มีคิวตามอายุของผู้รับบริการ	๒ นาที/คน
๒.เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยทั่วไป (นางทิพา เรืองฤทธิ์)	๒.การตรวจคัดกรองผู้ป่วยเพื่อรับบริการทันตกรรม	๒.๑ผู้รับบริการอายุ ๑๕ ปีขึ้นไป วัดความดันและชั่งน้ำหนักก่อนมารอรับบริการทันตกรรม ๒.๒เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์โทรยืนยันวัน เวลานัดผู้รับบริการก่อนวันนัดรับบริการ ๒.๓เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ที่รับการเลื่อนนัดทางโทรศัพท์ลงชื่อผู้รับบริการตามวันเวลาที่เลื่อนนัดในระบบคอมพิวเตอร์ทุกราย	๕ นาที/คน
๓.น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบูรณ์	๓.การประเมินผู้ป่วยและคัดแยกผู้ป่วยตามประเภทของการเข้ารับบริการ	การเรียกผู้รับบริการควรระบุ ชื่อ-นามสกุล ร่วมกับการยืนยันบุคคลโดยใช้บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรโรงพยาบาล	๕ นาที/คน
๔.ทพ.สิทธิเดช สุขแสง ทพ.วรวิทย์ ใจเมือง ทพญ.จิราพร ไพศาลสินสุข ทพญ.สุภาวิตา ภคเอกภัทร ทพญ.วันวิสา ศิริจานุสรณ์	๔.การวางแผนให้การดูแลผู้ป่วย	๔.๑ทันตแพทย์ตรวจวางแผนการรักษาพร้อมแจ้งค่ารักษาก่อนให้บริการ ๔.๒ทันตแพทย์แจ้งผู้รับบริการให้ทราบถึงภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นได้ภายหลังได้รับการรักษารวมถึงวิธีการดูแลและแนะนำให้ผู้รับบริการกลับมาพบทันตแพทย์ถ้ามีอาการผิดปกติ	๓๐ นาที/คน

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา
๕.น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบูรณ์ นายฐปน ศรีกรณ์ นายสราวุฒิ ทาระนาม น.ส.ธัญญา อวะรัมย์ น.ส.ศุภกาญจน์ สุกิจคานนท์	๕.การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย -เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ยื่นเอกสารการชำระเงินให้ผู้รับบริการ -ผู้ป่วยประเมินความพึงพอใจในการได้รับการบริการทันตกรรม ↓	๕๑หลังเสร็จสิ้นการรับบริการ ทันตแพทย์หรือผู้ช่วยข้างเก้าอี้ แนะนำให้ผู้รับบริการนั่งรอเรียกชื่อหน้าเคาน์เตอร์คลินิกทันตกรรม เพื่อรอรับใบสั่งยาไปชำระที่ห้องการเงิน ๕.๒ทันตแพทย์ตรวจสอบใบสั่งยาก่อนเซ็นกำกับทุกครั้ง	๑๓ นาที/คน
๖.น.ส.จุฑามาศ บุญเลิศ น.ส.สุพัตรา สุวรรณนาบูรณ์	๖.ชำระเงิน/รับยา(กรณีที่ได้รับการจ่ายยา)	เคาน์เตอร์ยื่นใบสั่งยาให้ผู้รับบริการพร้อมทั้งแจ้งขั้นตอนการชำระเงินและแนะนำเส้นทางไปห้องการเงินทุกครั้ง	๓๐ นาที/คน
รวมระยะเวลาทั้งหมด			**๘๕ นาที/คน**

ตารางวิเคราะห์ระดับความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

ภารกิจตามกฎหมาย / แผนงาน / ภารกิจอื่นๆ ที่สำคัญ / ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	ความเสี่ยง	ปัจจัยเสี่ยง	การประเมินความเสี่ยง				ลำดับความเสี่ยง
				โอกาส	ผลกระทบ	ระดับความเสี่ยง		
						คะแนน	ระดับ	
๑.ขั้นตอนการตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ	เพื่อตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้รับบริการให้มีความถูกต้อง	การระบุสิทธิการรักษาของผู้รับบริการผิด	๑.เจ้าหน้าที่แผนกเวชระเบียนเช็คสิทธิการรักษาของผู้รับบริการไม่เป็นปัจจุบัน	๔	๓	๑๒	สูง	๑
๒.ขั้นตอนการบันทึกประวัติการรักษาของผู้รับบริการไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการบันทึกข้อมูลการรักษาของผู้รับบริการ	การบันทึกข้อมูลผู้รับบริการผิดพลาด	๑.เจ้าหน้าที่เคาท์เตอร์ลงบันทึกรายการการรักษาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์และทันตแพทย์ตรวจสอบผิดพลาด	๕	๒	๑๐	สูง	๒

ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

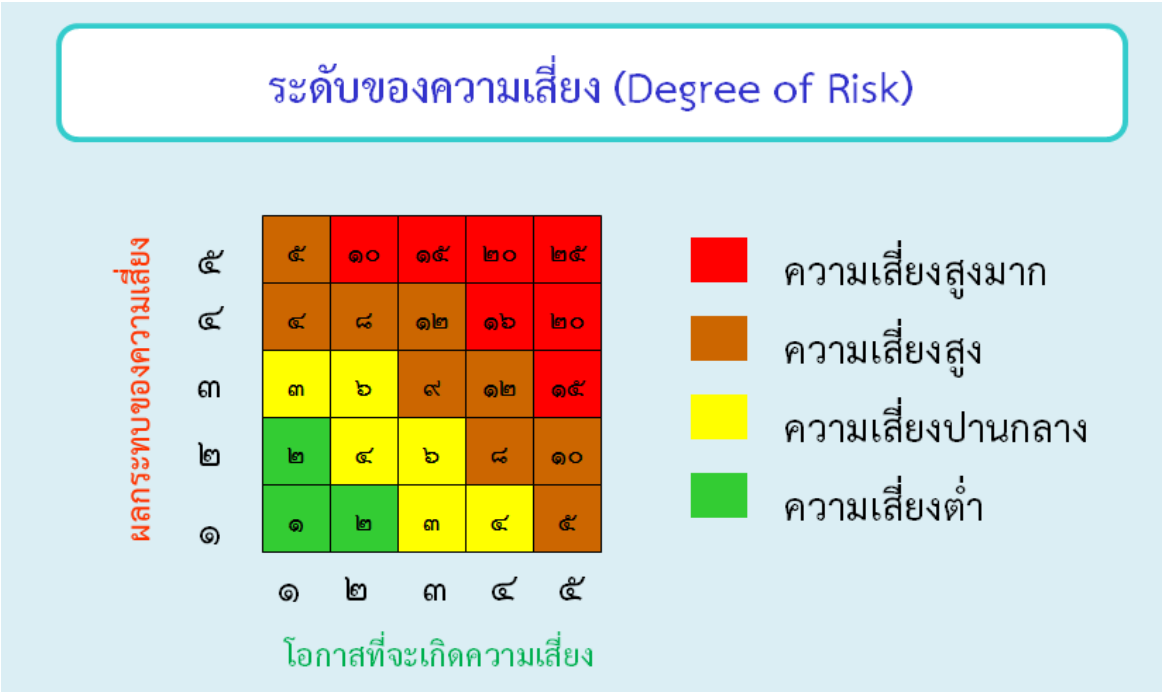
เกณฑ์การประเมินระดับโอกาสของความถี่ที่จะเกิดขึ้น

๑. ระบุสิทธิการรักษาของผู้ป่วยผิดพลาด

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
ความผิดพลาดในการระบุสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ ๙-๑๐ ต่อเดือน	๕	สูงมาก
ความผิดพลาดในการระบุสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ ๗-๘ ต่อเดือน	๔	สูง
ความผิดพลาดในการระบุสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ ๕-๖ ต่อเดือน	๓	ปานกลาง
ความผิดพลาดในการระบุสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ ๓-๔ ต่อเดือน	๒	น้อย
ความผิดพลาดในการระบุสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ๑-๒ ต่อเดือน	๑	น้อยมาก

๒. ลงบันทึกรายการการรักษาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

โอกาสที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ร้อยละ ๙-๑๐ ต่อเดือน	๕	สูงมาก
พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ร้อยละ ๗-๘ ต่อเดือน	๔	สูง
พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ร้อยละ ๕-๖ ต่อเดือน	๓	ปานกลาง
พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ร้อยละ ๓-๔ ต่อเดือน	๒	น้อย
พบความไม่สมบูรณ์ของข้อมูล ร้อยละ ๑-๒ ต่อเดือน	๑	น้อยมาก



ตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

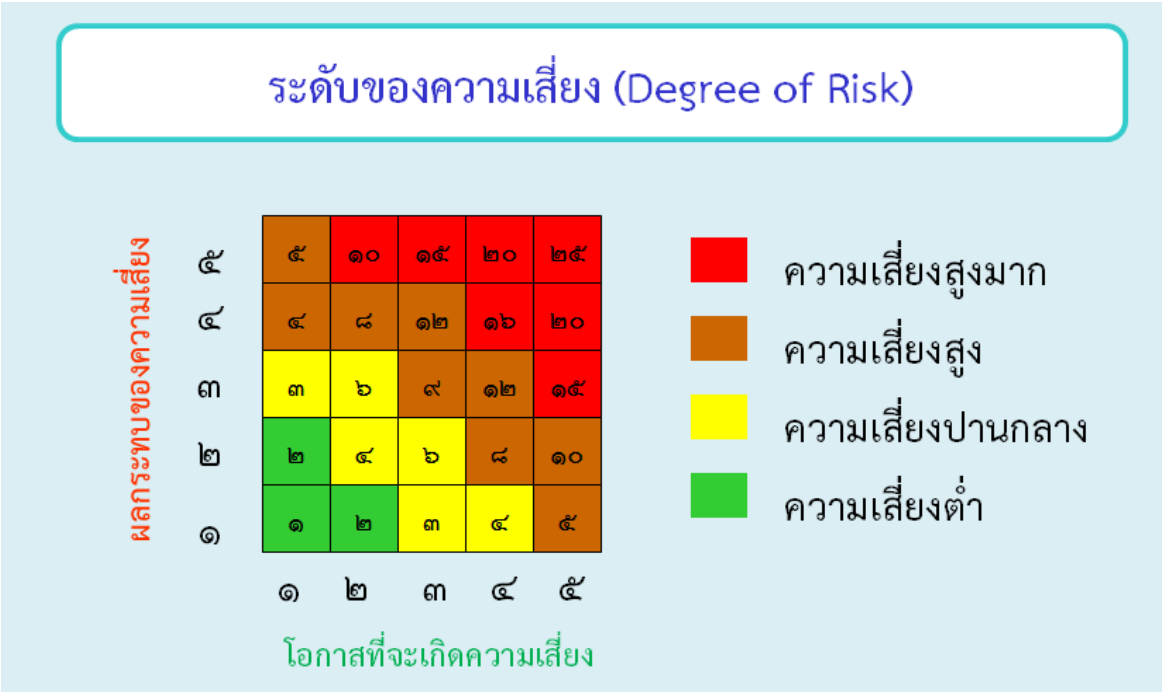
เกณฑ์การประเมินระดับผลกระทบของความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

๑. ระบุสิทธิการรักษาของผู้ป่วยผิดพลาด

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กร	๕	สูงมาก
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	๔	สูง
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๕๐-๗๕	๓	ปานกลาง
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๒๕-๕๐	๒	น้อย
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรน้อยกว่าร้อย ๒๕	๑	น้อยมาก

๒. ลงบันทึกรายการการรักษาไม่ครบถ้วนสมบูรณ์

ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น	ระดับคะแนน	โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง
กระทบกับหน่วยงานทั้งในและนอกองค์กร	๕	สูงมาก
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๗๕ ขึ้นไป	๔	สูง
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๕๐-๗๕	๓	ปานกลาง
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรตั้งแต่ร้อยละ ๒๕-๕๐	๒	น้อย
กระทบกับหน่วยงานในองค์กรน้อยกว่าร้อย ๒๕	๑	น้อยมาก



แบบสอบถามกระบวนงานการรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข

กลุ่มงานทันตสาธารณสุข

แบบสอบถามนี้เหมาะสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่ซึ่งคุ้นเคยเกี่ยวกับด้าน **การรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข**

ข้อสรุปคำตอบจะต้องมาจากการสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์ผู้มีความรู้ในเรื่องนี้

๑. แบบสอบถามด้านกระบวนงานการรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข ประกอบด้วย

แบบสอบถามด้านกระบวนงานการรับบริการคลินิกงานทันตสาธารณสุข

คำถาม	มี / ใช่	ไม่มี / ไม่ใช่	คำอธิบาย / คำตอบ
๑.กระบวนการทำบัตรเพื่อมารับบริการทันตกรรม			
๑.๑.มีการยื่นเอกสาร ติดต่อทำบัตรเพื่อมารับบริการทันตกรรมหรือไม่			
๑.๒.มีการตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่			
๒.กระบวนการเตรียมความพร้อมก่อนรับบริการทันตกรรม			
๒.๑.ได้มีการชั่งน้ำหนัก และวัดส่วนสูงหรือไม่			
๒.๒.ได้มีการวัดความดันโลหิตในผู้รับบริการที่มีอายุตั้งแต่ ๑๕ ปีขึ้นไปหรือไม่			
๓.การประเมินและคัดแยกผู้ป่วย			
3.1.ได้มีสอบทวนชื่อ-สกุลผู้ป่วย เพื่อซักประวัติการรักษาทางทันตกรรม ประวัติการมีโรคประจำตัวและการแพ้ยา หรือไม่			
๓.๒.ได้มีการประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยในเบื้องต้นหรือไม่			
๔.กระบวนการวางและและดูแลผู้ป่วย			
๔.๑.ได้มีการให้ความรู้เรื่องโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่หรือไม่			
๔.๒.ได้มีการแจ้งภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการรักษาหรือไม่			
๔.๓ได้มีการแจ้งภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นหลังการรักษาหรือไม่			
๔.๔ได้มีการแจ้งค่ารักษาก่อนการให้บริการหรือไม่			
๔.๕ได้มีการให้คำแนะนำการดูแลหลังการรักษาหรือไม่			
๕.การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเมื่อเสร็จการให้บริการ			
๕.๑.ได้มีการอธิบายขั้นตอนหลังจากเสร็จการให้บริการหรือไม่			
๕.๒.ได้มีการตรวจสอบข้อมูลการรักษาหลังการให้บริการหรือไม่			

สรุป : .....

ชื่อผู้รายงาน.....

ตำแหน่ง .....

วันที่...../...../.....