

# چگونه کارایی مطب اندودانتیکس را بهبود بخشیم؟

Roger Levin

ترجمه: دکتر بابک فرزانه\*

برای داشتن یک برنامه دقیق و منظم به اطلاعات زیر نیاز داریم .

الف. چند درصد بیماران، نیاز به وقت کار دارند.

ب. چند درصد بیماران، اورژانس هستند.

ج. در بهترین حالت چند بیمار قابلیت پذیرش دارند.

برای شروع بایستی تعداد بیماران اورژانس را نسبت به کل بیماران ورودی ارزیابی کرد چرا که بیماران اورژانس خارج از برنامه زمان بندی شده به سیستم مطب وارد میشوند و چنانچه در مورد این مسئله از قبل پیش بینی های لازم را انجام نداده باشیم نظم مطب به هم خواهد خورد و به تبع آن کیفیت درمانی کاهش می یابد و در نتیجه بیماران ناراضی خواهند شد. برای درک بیشتر میتوان از یک مثال استفاده کرد:

شاید بعضی از دندانپزشکان عمومی و متخصصین دیگر رشته های دندانپزشکی درمان ریشه را در مطب انجام ندهند ولی به هر حال جهت تکمیل چرخه درمان به یک متخصص درمان ریشه نیاز است. گسترش سیستم خدماتی ترکیبی بین دو سیستم نیاز به هماهنگی های خاص دارد. از لحاظ بحث مطب داری دندانپزشکان و پرسنل مطب بایستی نکات لازم را در مورد چگونگی هماهنگی، اورژانسها و نحوه برخورد با بیماران سیستمهای مختلف در نظر بگیرند.

از نقطه نظر هماهنگی بایستی به سه نکته زیر دقت شود.

۱- برنامه وقت دهی

۲- Case presentation

۳- ارتباطات بین دو سیستم وقت دهی

در یک کلینیک با ۱۸۰ روز کاری به طور متوسط روزی ۲ بیمار اورژانس، در حقیقت در هر سال ۳۶۰ بیمار اورژانس داراست. از این ۳۶۰ بیمار اورژانس ۱۲۰ بیمار نیاز به درمان ریشه دارند به عبارتی از هر سه بیمار اورژانسی ۱ بیمار نیاز به درمان ریشه خارج از وقت دارد حال اگر جدول وقت دهی بیماران هیچ زمانی برای بیماران اورژانس در نظر نگرفته باشد سه حالت برای بیمار به وجود می آید.

۱- مشکل بیمار تشخیص داده شود و بر اساس شدت درد بیمار وقت نزدیک یا دور به بیمار داده شود.

۲- درمان ریشه آغاز شود درحدی که درد بیمار از بین برود و بقیه کار در جلسه آینده انجام شود.

۳- کل درمان ریشه بیمار انجام شود.

بهترین و موثرترین درمان، شماره ۳ میباشد که دیگر نیازی به مراجعه مجدد بیمار نباشد از طرفی از لحاظ کیفیت درمان ریشه نیز، درمان ریشه کامل مناسبتر است. در صورت عدم وجود وقت، هم به پزشک و تیم او استرس وارد میشود و هم اینکه بیمار درمان مناسب را دریافت نمی کند. نکته مهم دیگر درمورد درمان ریشه تشخیص صحیح است که گاهی تشخیص آن کار وقت گیر و مشکلی است و چنانچه این وقت موجود نباشد حتی تشخیص نیز با مشکل مواجه میشود چه برسد به درمان آن.

### پذیرش بیمار

یک تفاوت بین پذیرش بیماران اندو و بقیه درمانهای دندانپزشکی وجود دارد و آن اینکه در رشته هایی مثل ارتودنسی، ایمپلنت، زیبایی و پروتز نیاز به توضیح، ایجاد انگیزه، و صرف وقت برای ایجاد تمایل به کار وجود دارد در

صورتیکه در درمان ریشه به دلیل اینکه بیمار درد دارد عملاً این مرحله خود به خود انجام شده است و بیمار از صمیم قلب خواستار درمان است. در ضمن تعداد بیماران محتاج به درمان ریشه نیز بسیار زیاد است که در حقیقت این دو مسئله باعث میشود همیشه بیمار برای درمان ریشه وجود داشته باشد. با توجه به نکات ذکر شده چنانچه پذیرش و تشخیص و توجیه بیمار توسط یک دستیار آموزش دیده مجرب انجام گردد در صرف وقت بیمار و دکتر صرفه جویی خواهد شد.

### چگونگی ارتباط سیستم ارجاع دهنده و متخصص درمان ریشه

با توجه به نیاز دندانپزشکان به متخصص ریشه جهت تکمیل چرخه درمان و الزامی بودن این چرخه بایستی در چگونگی اجرا نهایت دقت را جهت تسهیل و تسریع آن نمود.

اولین مرحله اینست که چه بیماری ارجاع داده شود. گاهی ارجاع تنها به این دلیل انجام میشود که زمان کافی در آنروز یا روزهای نزدیک وجود ندارد یا اینکه در یک طرح درمان پیچیده، میخواهیم از درمان ریشه مطمئن باشیم و از طرفی وقت برای انجام درمان ریشه این بیمار نداریم. بعضی از موارد هست که پشیمان میشویم چرا دست زدیم. کار بسیار طولانی و سخت است و انتهای کار نیز اطمینانی به اجرای صحیح درمان نداریم.

اگر بتوانیم ارتباط خوبی با متخصص ریشه داشته باشیم (البته منظور از ارتباط، رابطه دوستی نیست بلکه بتوان اطلاعات را سریع داد و ستد کنیم) میتوان از افتادن در یک چنین مشکلاتی جلوگیری کرد. دندانپزشکانی وجود دارند که درمان ریشه انجام نمی دهند یا اینکه برای دستیابی



این جلسه به صورت دوره ای برگزار شود. نکته دیگر در مواردی است که بایستی ارتباط سریع بین دو سیستم برقرار شود و نمی توان تا جلسه مذکور صبر نمود. این نکته شامل طرح درمانهای بیماران است که پس از درمان ریشه چه طرح درمانی جهت بازسازی تاج وجود خواهد داشت.

به طور کلی در این ارتباطات مواردی چون تشخیص، طرح درمان و چگونگی پذیرش بیماران بررسی می شود. به عنوان نکته آخر، متخصص درمان ریشه میتواند نکات کلیدی تشخیص درمانهای ریشه را برای دندانپزشکانی که با وی کار می کنند توضیح دهد تا در سیستم ارجاعی هماهنگی بهتری انجام شود.

هر چقدر هماهنگی بین دو سیستم افزایش یابد سیستم ارجاعی سریعتر و راحتتر خواهد شد که برنده نهایی بیمار است.

### و کلمه آخر

هر سیستم درمانی دارای نکات خاص خود است اعم از: تکنیکها و وسایل مورد کاربرد، نحوه مدیریت، چگونگی درمان و کیفیت آن. ولی درمان ریشه یک مشکل دارد و آن تعداد بیماران اورژانس است که خارج از سیستم وقت دهی مراجعه مینمایند. این امر باعث ایجاد استرس و فشار بر تیم دندانپزشکی و همچنین اتلاف وقت بیماران دارای نوبت میشود، که خود نارضایتی بیماران را به همراه دارد و از نگاه مدیریتی این امر برای یک سیستم درمانی اصلاً مطلوب نیست.

به نتیجه عالی در درمانها، تنها دندانهای قدامی را درمان ریشه می کنند.

این همکاران تکلیفشان روشن است و دیگر حتی نیازی به بررسی مورد خاص نیز ندارند. دندانپزشک ارجاع دهنده باید کلیه اطلاعات بیمار را اعم از تشخیصهای کلینیکی، رادیوگرافی و آزمایشهای پزشکی جهت اندودانتیست ارسال نماید. در ضمن این توانایی را جهت تشخیص داشته باشد که درجه فوریت کار را ارزیابی کند: آیا امروز، فردا یا به صورت معمول در برنامه متخصص درمان ریشه قرار گیرد. تشخیص این امر هم به بیمار کمک می کند و هم به متخصص.

### مراحل ارجاع بیمار به متخصص درمان ریشه

چگونگی ارتباط بین متخصص درمان ریشه و دندانپزشک ارجاع دهنده بیمار، بر نتایج کار تاثیر به سزایی دارد.

هر دو سیستم بایستی طوری عمل نمایند تا بیمار احساس علاقه پزشکان مربوطه را در درمان خود درک نماید. در ضمن باید تمامی اطلاعات مورد نیاز سریع و آسان از دندانپزشک ارجاع دهنده به متخصص درمان ریشه انتقال داده شود.

یکی از نکاتی که میتواند در این ارتباط موثر باشد ارتباطات دوره ای بین دو سیستم است. در این ارتباطات در مورد چگونگی کار هر سیستم بحث شود و در صورت نیاز به تغییرات خاص جهت هماهنگی بیشتر تصمیمات لازم گرفته شود. معمولاً این ملاقاتها توسط متخصصین درمان ریشه برنامه ریزی میشود اگر چه میتواند توسط هر کدام از افراد