

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้..... | หน้า.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
กระบวนการงานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน
คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ
SOP-HSS๑๒-๕-P-๐๖

ผู้รับผิดชอบ

ภอติ

(นางสาวภาวดี ภูักดีพันธ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

ทบทวนโดย

โรสลิน

(นางสาวโรสลิน มามะ)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

อนุมัติโดย

ศจิรญา

(นางศจิรญา อัมพรพันธ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒

ฉบับที่ ...๑....

แก้ไข/ปรับปรุงครั้งที่ ๓

วันที่บังคับใช้ ...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗...

สถานะเอกสาร ควบคุม

| | | |
|---|---|-----------------------------------|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้..... | หน้า.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|--|------|
| ๑. วัตถุประสงค์ | ๑ |
| ๒. ผังกระบวนการทำงาน | ๑ |
| ๓. ขอบเขต | ๓ |
| ๔. ความรับผิดชอบ | ๓ |
| ๕. คำจำกัดความ | ๔ |
| ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน | ๕ |
| ๗. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง | ๕ |
| ๘. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ | ๕ |
| ๙. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร | ๖ |
| ๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล | ๖ |
| ๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง | ๖ |
| ๑๒. ภาคผนวก | ๖ |

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

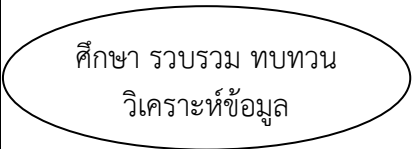
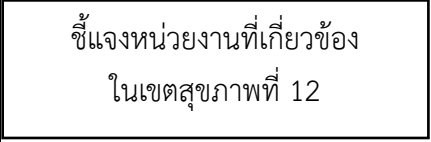
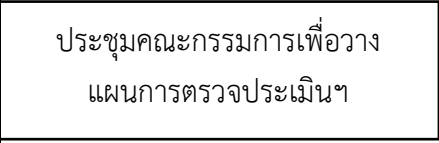

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ในสังกัดศูนย์สำนักงานสนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒. เพื่อให้การติดตาม ประเมิน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด บรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดและพันธกิจของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

๑.๓. เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

๒. ผังกระบวนการทำงาน

| ลำดับ | กระบวนการงาน | จุดควบคุม ความเสี่ยง | ข้อกำหนด | ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง | บทบาท ร่วม | มาตรฐาน เวลา (นาที) | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|---|-------------------------|---|---|---------------|---------------------------|-----------------------------|
| ๑ |  | - | - ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูล ย้อนหลัง | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๔๘๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| ๒ |  | - | - จัดทำหนังสือ แจ้ง -ชี้แจงแนวทาง และแผนการดำเนินงานฯ | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๓,๓๖๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| ๓ |  | | -เพื่อวางแผน ในการลงพื้นที่ ตรวจประเมินฯ | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๔๘๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| |  | | | | | | |

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

| ลำดับ | กระบวนการงาน | จุดควบคุม ความเสี่ยง | ข้อกำหนด | ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง | บทบาท ร่วม | มาตรฐาน เวลา (นาที) | ผู้รับผิดชอบ |
|-------|--|-------------------------|--|--|---------------|---------------------------|-----------------------------------|
| ๓ | ประชุมคณะกรรมการเพื่อวาง แผนการตรวจประเมินฯ | - | - วางแผนใน การลงพื้นที่ ตรวจประเมิน ฯ | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๔๘๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| ๔ | ↓ ติดตาม กำกับ รวบรวม ประเมินผล | - | - ติดตาม กำกับ รวบรวม ประเมินผล -พื้นที่ ติดตาม ประเมินผล | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๙๖๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| ๕ | ↓ สรุปผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดฯ | - | - สรุปผลการ ดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และ แนวทางแก้ไข รอบ ๕ เดือน และ ๑๑ เดือน | - เจ้าหน้าที่ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | - | ๔๘๐ | - กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคฯ |
| | | รวม | ๖,๒๔๐ นาที | | | | |

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

๓. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติงานฉบับนี้ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการส่งเสริม พัฒนา ยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ มาตรฐานคุณภาพบริการ ๑๑ สาขาพระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๗ พร้อมด้วยกฎกระทรวง และประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมด้วย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบ ประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มีมาตรฐานตามกำหนด

๔. ความรับผิดชอบ

๔.๑ ผู้อำนวยการ

มีบทบาทหน้าที่พิจารณา สั่งการ อนุมัติ ให้ความเห็นชอบกระบวนการ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

๔.๒ หัวหน้ากลุ่ม/ ฝ่าย/ กลุ่มงาน

มีบทบาทหน้าที่

๔.๒.๑ พิจารณาเสนอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ รายงานสรุปผลการดำเนินงานของกลุ่มเสนอผู้บริหารทราบ เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขได้อย่างเหมาะสม

๔.๒.๒ กำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน วางอัตรากำลังในการปฏิบัติงานแต่ละงาน และงบประมาณในการดำเนินงาน วางแผน มอบหมายงาน

๔.๒.๓ ควบคุมกำกับ มอบหมาย ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา สนับสนุนการดำเนินงานตามแผน ติดตามและประเมินผล

๔.๒.๔ พัฒนาศักยภาพ และสนับสนุนการดำเนินงานของเครือข่ายและพื้นที่

๔.๒.๕ ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓ ผู้ปฏิบัติงาน

มีบทบาทหน้าที่ในการ

๔.๓.๑ จัดทำโครงการ และแผนการดำเนินงาน

๔.๓.๒ ติดต่อประสานงานเครือข่าย

๔.๓.๓ ดำเนินงานกิจกรรมให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

๔.๓.๔ กำกับ ติดตามความก้าวหน้า

๔.๓.๕ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

๔.๓.๖ อื่นๆตามที่ได้รับมอบหมาย

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

๕. คำจำกัดความ

๕.๑ สถานพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

๕.๒ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายถึง หมายถึง กิจการสปา กิจการนวดเพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมความงามและกิจการอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง เช่น กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ศึกษา รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ข้อมูล

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ศึกษา รวบรวม ทบทวน วิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๒ ชี้แจงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเขตสุขภาพที่ ๑๒

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จัดทำหนังสือและประชุมฯ เกี่ยวกับชี้แจงแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและจัดทำแผนการดำเนินงานตามภารกิจคุ้มครองผู้บริโภค ประจำปีงบประมาณ รายงานผลการดำเนินงานทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน ให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ ๑๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานฯ รายงานผลการดำเนินงาน รอบ ๕ เดือน และรอบ ๑๑ เดือน ไปยังผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ ผู้อำนวยการกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๓,๓๖๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๓ ประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแผนการตรวจประเมินฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการจัดประชุมฯ เพื่อวางแผนในการลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมิน ควบคุม กำกับ ส่งเสริม ติดตาม และเฝ้าระวังการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ และประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ ๑๒ เพื่อลงพื้นที่ส่งเสริม ติดตามและเฝ้าระวังสถานพยาบาล และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ระยะเวลาในการดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๔

๔.๑ ติดตาม กำกับ รวบรวม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ดำเนินการติดตาม กำกับ รวบรวม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขตสุขภาพที่ ๑๒ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบงานฯ รายงานผลการดำเนินงานทุกวันที่ ๒๕ ของเดือน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่....๓.... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

๔.๒ ลงพื้นที่ ติดตาม ประเมินผล และเฝ้าระวังสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ผู้รับผิดชอบคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ลงพื้นที่ ติดตาม ประเมินผลการทำงาน คุ้มครองผู้บริโภคฯ ตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ ๑๒ และหน่วยงานอื่นๆ เพื่อจัดการข้อร้องเรียน ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๕

๕.๑ สรุปผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดของกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและกองสถานพยาบาล

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขรอบ ๕ เดือนและ ๑๑ เดือน เสนอผู้บริหารศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ และผู้อำนวยการกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้อำนวยการกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๔๘๐ นาที

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑

๗.๒ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล (ฉบับที่ ๑) พ.ศ. ๒๕๔๗ พร้อมด้วยกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงสาธารณสุขที่ออกตามความในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล ๒๕๔๑

๗.๓ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ พร้อมด้วย พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวงระเบียบ ประกาศที่ออกตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ.๒๕๔๒

๗.๔ พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ.๒๕๒๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๓

๗.๔.๑ พระราชบัญญัติสถานบริการ พ.ศ. ๒๕๐๙ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๑

๗.๔.๒ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง กำหนดสถานที่เพื่อสุขภาพหรือเพื่อเสริมสวย

๗.๕ พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

๗.๕.๑ กฎกระทรวงกำหนดให้กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง เป็นกิจการอื่นในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ.๒๕๖๓

๘. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

-

| | | |
|---|---|---|
| คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๑๒ | กระบวนการ : งานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ | |
| | เอกสารเลขที่ SPO-HSS๑๒-๕-P-๐๖ | ฉบับที่..๑.. แก้ไขครั้งที่...๓... |
| | วันที่บังคับใช้...๒๐ ธันวาคม ๒๕๖๗ | หน้า.....๑.....จาก...๖...(จำนวนทั้งหมด) |

๙. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๙.๑ การจัดเก็บ

| ชื่อเอกสาร | สถานที่เก็บ | ผู้รับผิดชอบ | การจัดเก็บ | ระยะเวลา |
|--|---|-----------------------------|---------------------------------|--------------|
| กระบวนการงานกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ | http://do๑๒.new.hss.moph.go.th | กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ | เอกสาร / ไฟล์ / เว็บ ไซส์ | ๑ ปีงบประมาณ |

๙.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง

เจ้าหน้าที่ ศบส.๑๒ และบุคคลทั่วไป

๑๐. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามจากการประชุมประจำเดือน การรายงานผลรายไตรมาส

๑๑. แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

-

๑๒. ภาคผนวก

-