



ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชน
และสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
รหัสกระบวนการงาน SOP-HSS1-P-00

ผู้รับผิดชอบ

(นายพีรวิศ สักแก้ว)

ตำแหน่ง

รักษาการหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

ทบทวนโดย

(นายกำพล ไหลมา)

ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

อนุมัติโดย

(ทันตแพทย์อาคม ประดิษฐ์สุวรรณ)

ตำแหน่ง

รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้งที่ 1

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

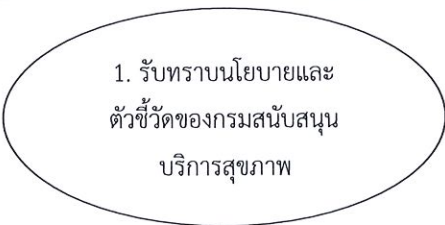
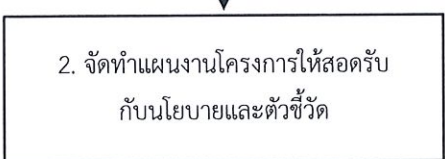
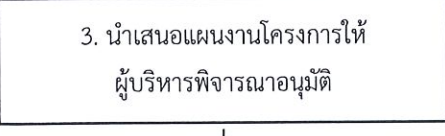


คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1 แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า ของ

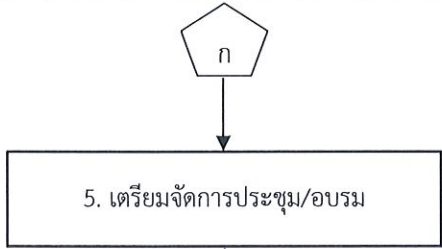
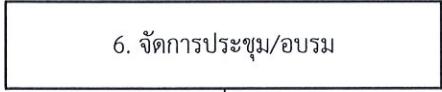
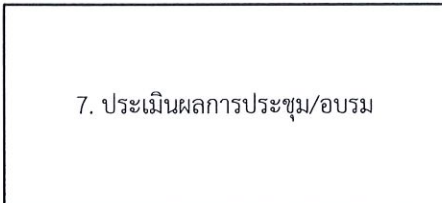


1. วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และใช้เป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการพัฒนาเครือข่ายระบบสุขภาพภาคประชาชน ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ให้ดำเนินงานได้ถูกต้อง สอดคล้องกับการกิจ และวิสัยทัศน์ ของหน่วยงาน ที่กำหนดไว้

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.1 กระบวนการส่งเสริม พัฒนา ยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ


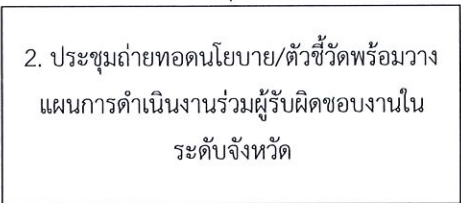
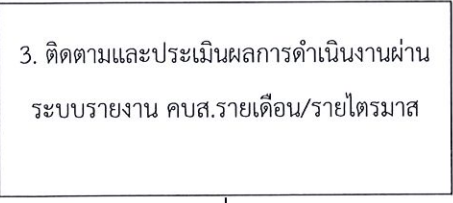
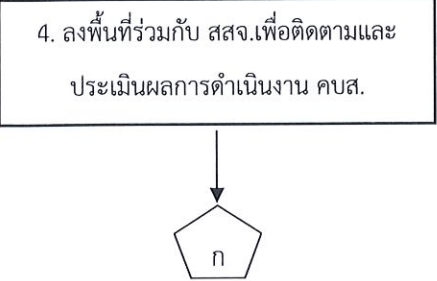
ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1		เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	240	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2		ประชุมกลุ่มเพื่อระดมความคิดในการจัดทำแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับนโยบายและตัวชี้วัดกรม	1. กำหนดขอบเขตของข้อมูลและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อจัดทำแผนโครงการ	240	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3		นำเสนอแผนงานโครงการให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ	1. ตรวจสอบความถูกต้องแผนโครงการโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร	30	หัวหน้ากลุ่ม
4	 	ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติแผนงานตามที่กลุ่มเสนอ	1. ผู้บริหารสอบถามความถูกต้องของแผนงานโครงการ 2. กรณีที่ผู้บริหารพบข้อผิดพลาดในแผนโครงการให้เชิญผู้รับผิดชอบโครงการมาชี้แจงอย่างละเอียด	120	ผู้อำนวยการ

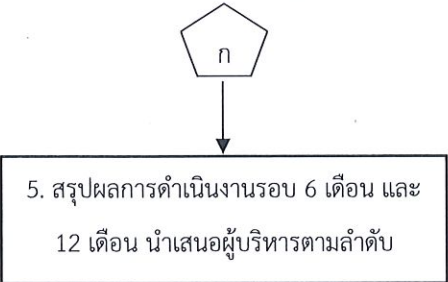
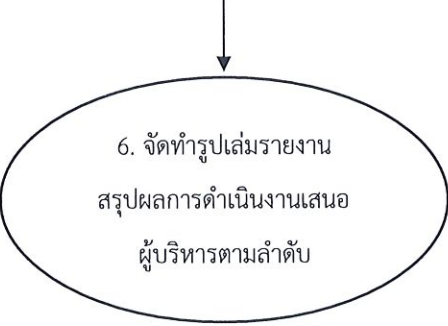
ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
5	 <p>5. เตรียมจัดการประชุม/อบรม</p>	ประชุมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมจัดการประชุม/อบรม	<ol style="list-style-type: none"> เตรียมการประชุมอย่างน้อย 3 วัน ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง/เชิญกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน 	240	เจ้าหน้าที่ ศบส.1
6	 <p>6. จัดการประชุม/อบรม</p>	ดำเนินการจัดการประชุม/อบรม ตามแผนที่กำหนดไว้	<ol style="list-style-type: none"> เตรียมการประชุมอย่างน้อย 3 วัน ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง/เชิญกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน 	960	เจ้าหน้าที่ ศบส.1
7	 <p>7. ประเมินผลการประชุม/อบรม</p>	ให้ผู้เข้าร่วมประชุม/อบรม ทำแบบประเมินความพึงพอใจ พร้อมข้อเสนอแนะในการจัดการประชุมครั้งต่อไป	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำแบบประเมินผลการประชุม/อบรมให้ครอบคลุมทุกด้าน จัดทำรายงานการประชุมที่เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วเวียนให้แก่ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่านได้รับทราบ 	60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
8	 <p>8. สรุปผลการประชุม/อบรม</p>	รวบรวมข้อมูลพร้อมสรุปผลการประชุม/อบรม นำเสนอต่อผู้บริหาร	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำรายงานการประชุมและเวียนส่งให้ผู้เข้าร่วมประชุมทุกท่าน สอบทานรายงานการประชุมก่อนทำการเวียน 	120	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
9	 <p>9. นำเสนอผู้บริหาร</p>	นำเสนอสรุปผลการประชุม/อบรมต่อผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป	ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร	30	หัวหน้ากลุ่ม
รวม			2,040 นาที		

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2 กระบวนการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>1. รับทราบนโยบายการดำเนินงานจากผู้บริหารกรม/หน่วยงาน</p>	เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	180	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2	 <p>2. ประชุมถ่ายทอดนโยบาย/ตัวชี้วัดพร้อมวางแผนการดำเนินงานร่วมผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัด</p>	จัดประชุมถ่ายทอดนโยบาย/ตัวชี้วัดพร้อมวางแผนการดำเนินงานร่วมผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัด	1. เตรียมการประชุมอย่างน้อย 3 วัน 2. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง/เชิญกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน 3. เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน	240	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
3	 <p>3. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงาน คบส.รายเดือน/รายไตรมาส</p>	ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงาน คบส.รายเดือน/รายไตรมาสผ่านระบบออนไลน์/หนังสือราชการ	1. สอบทานข้อมูล เอกสารและหลักฐานก่อนทำการประเมินผล 2. ทำการประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบเวลาที่ระบบรายงาน คบส. กำหนด	120	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4	 <p>4. ลงพื้นที่ร่วมกับ สสจ.เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน คบส.</p>	ร่วมกับ สสจ.ในเขตพื้นที่รับผิดชอบลงพื้นที่เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจและตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง	1. จัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ 2. ประสานงาน สสจ.	5,760	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
5	 <p>5. สรุปผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน นำเสนอผู้บริหารตามลำดับ</p>	รวบรวมข้อมูลเพื่อสรุปผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน	<ol style="list-style-type: none"> 1. สอบทานข้อมูลเอกสารและหลักฐานก่อนนำเสนอผู้บริหาร 2. นำเสนอต่อผู้บริหารภายใน 3. วันหลังจากรวบรวมเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนแล้ว 	240	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
6	 <p>6. จัดทำรูปเล่มรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ</p>	จัดทำรูปเล่มรายงานสรุปผลนำเสนอผู้บริหารเพื่อทราบและวางแผนการดำเนินงานในปีถัดไป	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบเนื้อหาในรูปเล่มโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร 	240	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
รวม		6,780 นาที			

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.3 กระบวนการสร้างและพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

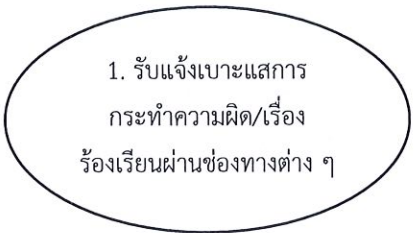

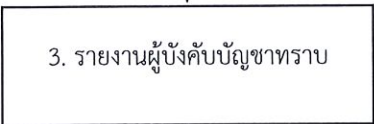
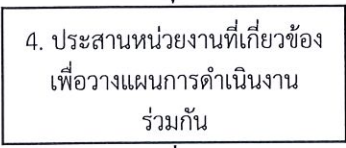

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>1. รับทราบนโยบายการดำเนินงานจากผู้บริหารกรม/ หน่วยงาน</p>	เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม พร้อมทั้งศึกษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	180	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2	 <p>2. อบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด และเครือข่ายผู้ประกอบการสถานพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ</p>	จัดอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด และเครือข่ายผู้ประกอบการสถานพยาบาล/สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	1. เตรียมการอบรมอย่างน้อย 3 วัน 2. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง/เชิญกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน 3. เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน	240	เจ้าหน้าที่ศบส.ที่ 1
3	 <p>3. ให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อโครงการ</p>	จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้เข้ารับการอบรมประเมินความพึงพอใจต่อโครงการที่จัดขึ้น	1. ความครอบคลุมของหัวข้อแบบประเมิน 2. เตรียมแบบประเมินความพึงพอใจให้พอกับจำนวนของผู้เข้ารับการอบรม	30	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4	 <p>4. ลงพื้นที่เพื่อเพิ่มเสริมพลังการทำงานของเครือข่ายระดับจังหวัด</p> <p>ก.</p>	เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อเพิ่มเสริมพลังการทำงานของเครือข่ายระดับจังหวัด	1. จัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ 2. ประสานงาน สสจ. 3. จัดทำแผนลงพื้นที่	5,760	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
5	<p>5. สรุปผลการดำเนินงาน</p>	รวบรวมข้อมูลพร้อมสรุปผลการอบรม/ลงพื้นที่นำเสนอต่อผู้บริหาร		120	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
6	<p>6. นำเสนอผู้บริหาร</p>	นำเสนอสรุปผลการประชุม/อบรมต่อผู้บริหารเพื่อทราบต่อไป	ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร	30	หัวหน้ากลุ่ม
รวม		6,360 นาที			

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.4 กระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>1. รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ</p>	รับแจ้งเบาะแสการกระทำผิด/เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของเรื่องที่ได้รับแจ้ง 2. สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อข้อมูลไม่เพียงพอ	30	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
2	 <p>2. พิจารณาตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง</p>	พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนที่รับมาจากช่องทางต่าง ๆ	1. พิจารณาความน่าเชื่อถือของเรื่องร้องเรียนอย่างรอบคอบอีกครั้ง 2. ดำเนินการให้แล้วเสร็จใน 3 วัน	60	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3	 <p>3. รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ</p>	ดำเนินการรายงานเรื่องที่ได้รับแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเบื้องต้น	1. เรียบเรียงข้อมูลเรื่องที่ได้รับแจ้งให้ถูกต้องก่อนรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	60	หัวหน้ากลุ่ม
4	 <p>4. ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน</p>  <p>ก.</p>	ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกันทางโทรศัพท์ในเบื้องต้น และจัดทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร	1. ตรวจสอบข้อมูลการติดต่อให้เป็นปัจจุบัน 2. ประสานงานโดยจัดทำเป็นหนังสือราชการ	60	หัวหน้ากลุ่ม

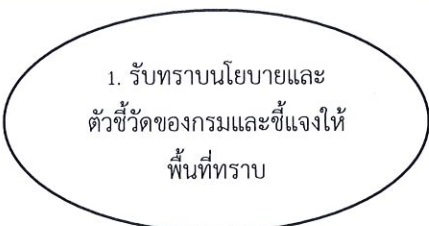
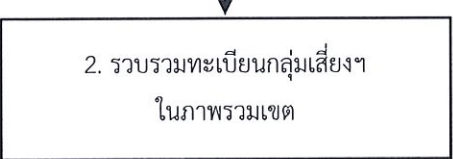
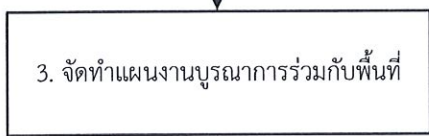
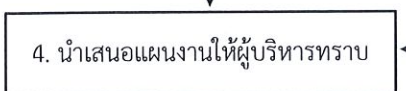
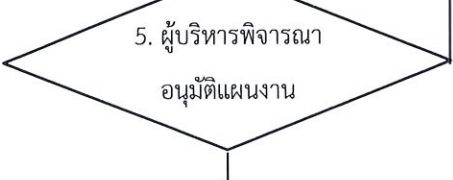
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

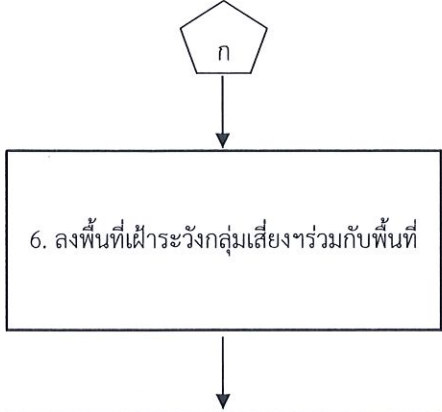
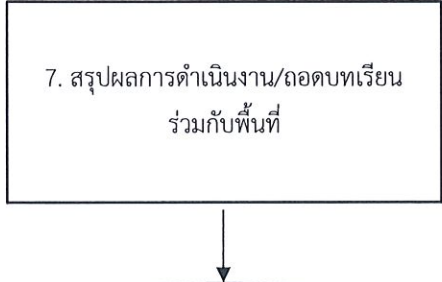
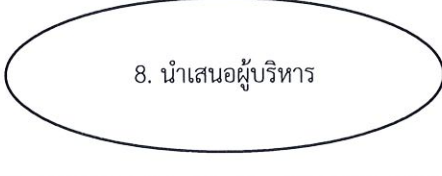
ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
5	<pre> graph TD A[ก.] --> B[5. ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย] B --> C(6. รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ) </pre>	ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมายร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	1. ศึกษาข้อกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการ 2. แสดงบัตรพนักงานทุกครั้งขณะปฏิบัติงาน	7,200	หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่ม
6		จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานบังคับใช้กฎหมายเสนอต่อผู้บังคับบัญชา	1. ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยละเอียดก่อนนำเสนอ	120	หัวหน้ากลุ่ม
รวม		7,530 นาที			

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.5 กระบวนการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ


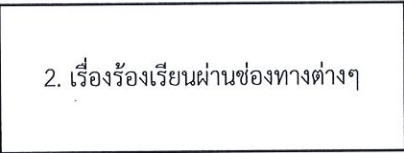

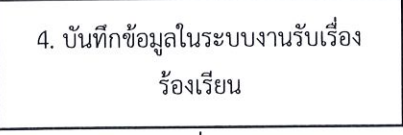
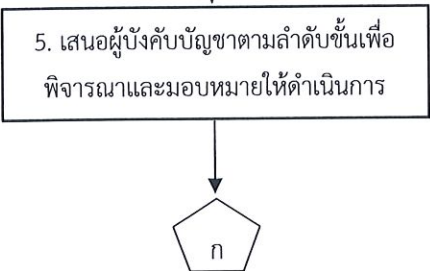
ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1		เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม พร้อมชี้แจงให้ สสจ.ในพื้นที่รับผิดชอบทราบ	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	240	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2		รวบรวมข้อมูลและจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มเสี่ยงสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	1. จัดทำหนังสือขอข้อมูลกลุ่มเสี่ยงจาก สสจ. 2. สอบทานทะเบียนกลุ่มเสี่ยงในเขตพื้นที่รับผิดชอบ	60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3		รวบรวมข้อมูลแผนการดำเนินงานของ สสจ. เพื่อบูรณาการจัดทำแผนงานในระดับเขตสุขภาพ	1. จัดทำหนังสือขอข้อมูลแผนการดำเนินงานจาก สสจ. 2. สอบทานข้อมูลที่ได้จาก สสจ. ก่อนจัดทำแผนระดับเขตสุขภาพ	180	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4		นำเสนอแผนงานให้ผู้บริหารทราบเพื่อให้ข้อเสนอแนะ/ปรับปรุงแก้ไข	1. สอบทานแผนปฏิบัติงานอีกครั้งก่อนนำเสนอผู้บริหารแก้ไข	30	หัวหน้ากลุ่ม
5		ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติแผนงานตามที่กลุ่มเสนอ	1. ผู้บริหารสอบทานและพิจารณาโดยละเอียดก่อนอนุมัติ	30	ผู้อำนวยการ

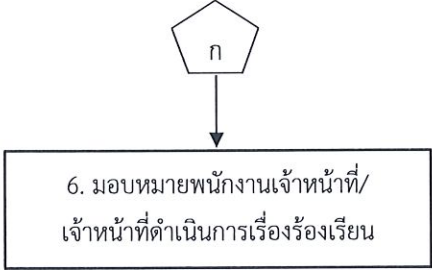

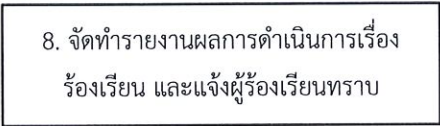

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
6	 <p>6. ลงพื้นที่เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงร่วมกับพื้นที่</p>	ดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงตามแผนที่กำหนดไว้	<ol style="list-style-type: none"> 1. แจกแผนให้พื้นที่ที่ได้รับทราบล่วงหน้า 2. จัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ 3. กำกับควบคุมให้การลงพื้นที่เป็นไปตามกรอบของแผนปฏิบัติงานทั้งด้านระยะเวลา และขั้นตอนการทำงาน 	11,520	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
7	 <p>7. สรุปผลการดำเนินงาน/ถอดบทเรียนร่วมกับพื้นที่</p>	จัดทำสรุปผลการดำเนินงาน พร้อมกับถอดบทเรียนที่ได้ร่วมกับพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. สอบถามข้อมูลที่ได้รับก่อนจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน และคืนข้อมูลให้พื้นที่ 2. ให้ดำเนินการสรุปให้แล้วเสร็จก่อนวันสุดท้ายของการลงพื้นที่ 	180	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
8	 <p>8. นำเสนอผู้บริหาร</p>	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร 	120	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
รวม			12,360 นาที		

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.6 กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1		เข้าร่วมประชุมเพื่อ รับทราบนโยบายและ ตัวชี้วัดของกรม/กอง/ หน่วยงาน	1. ทบทวนหรือตรวจทาน ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่อง ตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อ ป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิด ความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	120	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2		ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนใน ช่องทางต่าง ๆ ของ หน่วยงาน	1. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ เรื่องที่ทำการร้องเรียนโดย ละเอียดก่อนรับเรื่อง 2. ประเมินสถานการณ์ ผลกระทบในเบื้องต้นของเรื่อง ที่มีการร้องเรียน	60	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3		พิจารณากลับกรองเรื่อง ร้องเรียนที่รับมาจาก ช่องทางต่าง ๆ	1. พิจารณาความน่าเชื่อถือ ของเรื่องร้องเรียนอย่าง รอบคอบอีกครั้ง 2. ดำเนินการให้แล้วเสร็จใน 3 วัน	60	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4		บันทึกข้อมูลในระบบงาน รับเรื่องร้องเรียน CRM กรมสส.	1. ตรวจสอบความถูกต้องของ เรื่องที่ร้องเรียนโดยละเอียด ก่อนบันทึกข้อมูล	60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
5		นำเรื่องเสนอต่อ ผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ชั้นเพื่อพิจารณาและ มอบหมายให้ดำเนินการ	1. เรียบเรียงข้อร้องเรียนให้ ถูกต้อง และเหมาะสมก่อน นำเสนอผู้บริหาร	60	หัวหน้ากลุ่ม

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
6	 <p>6. มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p>	ผู้บังคับบัญชามอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน	1. ผู้บริหารมีการมอบหมายหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษร	60	ผู้อำนวยการ
7	 <p>7. ดำเนินการเรื่องร้องเรียน</p>	พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน	1. ศึกษาข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนดำเนินการตามขั้นตอน 2. แสดงบัตรพนักงานทุกครั้งขณะปฏิบัติงาน	7,200	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
8	 <p>8. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ</p>	รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนต่อผู้บังคับบัญชาและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	1. ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยละเอียดก่อนแจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้รับทราบพร้อมชี้แจงเหตุผล	120	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
9	 <p>9. บันทึกผลในระบบรับเรื่องร้องเรียนและจัดเอกสารเข้าแฟ้ม</p>	บันทึกผลในระบบรับเรื่องร้องเรียน CRM กรม สบส. และจัดเอกสารเข้าแฟ้ม	1. ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดก่อนบันทึกข้อมูล	60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
รวม				7,800 นาที	

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการให้บริการให้คำปรึกษางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.7 กระบวนการให้บริการให้คำปรึกษางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

ลำดับ	กระบวนการ	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	1. รับเรื่องปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ	รับเรื่องปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน	1. ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเรื่องที่ขอคำปรึกษา 2. ทำการจำแนกเรื่องที่ขอคำปรึกษาตามประเภทของประเด็นปัญหา		เจ้าหน้าที่กลุ่ม
2	2. ลงรับเรื่องปรึกษาในทะเบียนให้คำปรึกษา	ลงรับเรื่องปรึกษาในทะเบียนให้คำปรึกษาของกลุ่มงาน	1. ตรวจสอบข้อมูลเรื่องขอคำปรึกษาโดยละเอียดก่อนบันทึกข้อมูลลงในทะเบียน	10	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3	3. พิจารณาเรื่องปรึกษา	พิจารณาเรื่องปรึกษาแบ่งเป็น 2 กรณีคือ ทราบ/ไม่ทราบ	1. พิจารณาความน่าเชื่อถือของเรื่องที่คำปรึกษาอีกครั้ง 2. ศึกษาถึงผลกระทบต่างๆ ของประเด็นปัญหาอย่างละเอียด	10	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4	4. ให้คำปรึกษา	ให้คำปรึกษาในกรณีทราบ แต่ถ้าไม่ทราบให้ขอเบอร์ติดต่อหรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ	1. ให้คำปรึกษาอย่างรอบคอบบนพื้นฐานของระเบียบ/ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	15	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
5	5. ปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลาง	ขอคำปรึกษาจากผู้เกี่ยวข้องหรือผู้เชี่ยวชาญจากกรม	1. แต่งตั้งที่ปรึกษาด้านคุ้มครองผู้บริโภค 2. ทำบัญชีหมายเลขติดต่อผู้เชี่ยวชาญ	30	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
6	6. ติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา	ติดต่อตามช่องทางที่ผู้ขอปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษาตามประเด็นที่ร้องขอ	1. จัดทำทะเบียนให้คำปรึกษางานคุ้มครองผู้บริโภคก่อนติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษา	15	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
7	<pre> graph TD A[ก.] --> B[7. ลงข้อมูลในทะเบียนให้คำปรึกษา] B --> C[8. ยุติเรื่องปรึกษา] C --> D(9. สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร) </pre>	บันทึกข้อมูลลงในทะเบียนให้คำปรึกษา	1. ตรวจสอบข้อมูลโดยละเอียดก่อนบันทึกข้อมูลลงในทะเบียน	10	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
8		ยุติเรื่องปรึกษา และเปิดโอกาสให้ซักถามในประเด็นอื่น ๆ ที่ต้องการขอคำปรึกษา	1. เปิดโอกาสให้ผู้ขอคำปรึกษาสอบถามเพิ่มเติมหากสงสัย	20	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
9		จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร	1. ตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยละเอียดก่อนนำเสนอผู้บริหาร	60	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
รวม		170 นาที			

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการส่งเสริม ควบคุม กำกับ มาตรฐานสถานพยาบาลเอกชนและ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.8 กระบวนการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

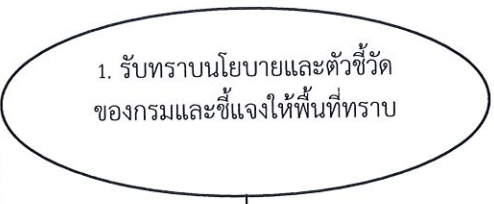
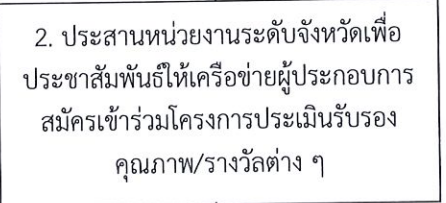
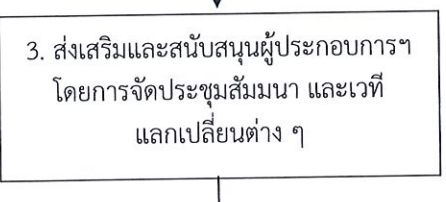
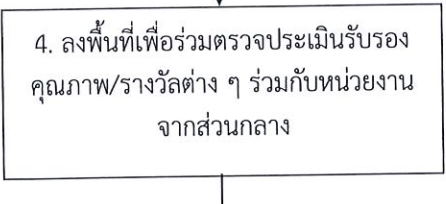

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>1. รับข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจากส่วนกลาง</p>	ตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูลโดยละเอียด	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้อข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	30	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
2	<p>2. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ</p>	ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียด	1. กำหนดขอบเขตข้อมูลที่จะทำการศึกษา 2. ตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ	60	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3	<p>3. นำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์</p>	รวบรวมข้อมูลเสนอให้คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์	1. รวบรวมข้อมูลตลอดไปจนถึงสอบทานข้อมูลก่อนที่จะนำเสนอคณะกรรมการ	30	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
4	<p>4. คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลฯ</p>	คณะกรรมการประชุมพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์	1. คณะกรรมการสอบทานความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล	60	คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลฯ
5	<p>5. ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ</p> <p>ก</p>	มอบหมายงานเทคโนโลยีสารสนเทศออกแบบสื่อฯ	1. ระบุข้อมูลในสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจน 2. สอบทานการใช้คำพร้อมตัวอักษรในสื่อประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่	120	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
6	<p>6. เผยแพร่และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Line</p>	เผยแพร่และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Line	1. ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน	120	งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7	<p>7. จัดทำหนังสือราชการนำส่งข้อมูลสารสนเทศไปยังสสจ.ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ต่อไป</p>	จัดทำหนังสือราชการนำส่งข้อมูลสารสนเทศไปยัง สสจ.ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ต่อไป	1. ระบุวัตถุประสงค์ของการจัดทำหนังสือให้ชัดเจนพร้อมทั้งแนบเอกสารนำส่งข้อมูลสารสนเทศให้พร้อม	60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม
8	<p>8. สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร</p>	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร	1. สอบทานข้อมูลก่อนสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ	60	หัวหน้ากลุ่ม/เจ้าหน้าที่กลุ่ม
รวม				540 นาที	

คู่มือการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1	เรื่อง กระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านบริการ สุขภาพสู่สากล		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS1-P-00	ฉบับที่ 1	แก้ไขครั้งที่ 1
	วันที่บังคับใช้	หน้า	ของ

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.9 กระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านบริการสุขภาพสู่สากล

ลำดับ	กระบวนการงาน	รายละเอียดงาน	จุดควบคุมความเสี่ยง	เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>1. รับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรมและชี้แจงให้พื้นที่ทราบ</p>	เข้าร่วมประชุมเพื่อรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม พร้อมชี้แจงให้ สสจ.ในพื้นที่รับผิดชอบทราบ	1. ทบทวนหรือตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ 2. สอบถามผู้รับผิดชอบเรื่องตัวชี้วัดเมื่อมีประเด็นสงสัยเพื่อป้องกันไม่ให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน	240	ผู้อำนวยการ/ หัวหน้ากลุ่ม
2	 <p>2. ประสานหน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายผู้ประกอบการสมัครเข้าร่วมโครงการประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ</p>	ติดต่อประสานหน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายผู้ประกอบการสมัครเข้าร่วมโครงการประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ	1. จัดทำหนังสือราชการขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์โครงการ 2. จัดเตรียมข้อมูลเกณฑ์มาตรฐานของโครงการและรางวัลต่างๆให้ครบถ้วน	240	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
3	 <p>3. ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการฯ โดยการจัดประชุมสัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ</p>	ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการฯ โดยการจัดประชุมสัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ	1. เตรียมการประชุมสัมมนาอย่างน้อย 3 วัน 2. ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง/เชิญกลุ่มเป้าหมายครบถ้วน 3. เตรียมเอกสารให้ครบถ้วน	240	เจ้าหน้าที่ศบส. ที่ 1
4	 <p>4. ลงพื้นที่เพื่อร่วมตรวจประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง</p>	ลงพื้นที่เพื่อร่วมตรวจประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง	1. จัดทำหนังสือขออนุมัติเดินทางไปราชการ 2. ประสานงาน สสจ. เพื่อแจ้งแผนลงพื้นที่ของคณะกรรมการ	7,200	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
5	 <p>5. สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร</p>	จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร	1. สอบทานข้อมูลก่อนสรุปผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารรับทราบ	60	หัวหน้ากลุ่ม/ เจ้าหน้าที่กลุ่ม
รวม		7,980 นาที			

1). กระบวนการส่งเสริม พัฒนา ยกระดับมาตรฐานสถานพยาบาลและสถาน

ประกอบการเพื่อสุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม สนับสนุนบริการสุขภาพ นำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนงานโครงการ หลังจากเขียนโครงการ เสร็จนำเสนอโครงการเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ เมื่อผู้บริหารอนุมัติโครงการแล้วเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุน บริการสุขภาพที่ 1 กำหนดวันจัดการประชุม/อบรม จัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พร้อมและ ดำเนินการจัดประชุม/อบรม เมื่อการประชุม/อบรมเสร็จสิ้นให้ผู้เข้าประชุม/อบรมทำแบบประเมินความพึง พอใจ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อ ผู้บริหารให้ทราบต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
 - 4.1.1 รับนโยบายและตัวชี้วัดของกรม
 - 4.1.2 พิจารณาและอนุมัติโครงการ
- 4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
 - 4.2.1 รับนโยบายและตัวชี้วัดของกรมและหน่วยงาน
 - 4.2.2 จัดทำแผนงานโครงการ
 - 4.2.3 นำเสนอแผนงานโครงการต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
 - 4.2.4 ประเมินผลการประชุม/อบรม
 - 4.2.5 จัดทำรูปเล่มสรุปผลการดำเนินงาน
 - 4.2.6 นำเสนอสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร
- 4.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
 - 4.3.1 เตรียมการประชุม/อบรม
 - 4.3.2 จัดประชุม/อบรม

5. คำจำกัดความ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 และหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการ สุขภาพเข้าร่วมประชุมรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- 6.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำแผนงานโครงการให้สอดคล้องกับนโยบาย และตัวชี้วัด
- 6.3 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพนำเสนอแผนงานโครงการเพื่อให้ผู้บริหาร พิจารณาอนุมัติ
- 6.4 ผู้บริหารพิจารณาและอนุมัติแผนงานโครงการ
- 6.5 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เตรียมจัดการประชุม/อบรมทั้งด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ

- 6.6 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ร่วมกันจัดการประชุม/อบรม
- 6.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพประเมินผลการประชุม/อบรม
- 6.8 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำสรุปผลการดำเนินงาน
- 6.9 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
2. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
3. พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. แผนงานและโครงการ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	1 ปี
2. แบบประเมินความพึง พอใจโครงการ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	1 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานโครงการ โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการประชุม/อบรมโดยให้ผู้เข้าประชุม/อบรมเป็นผู้ประเมิน

2). กระบวนการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการ สุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับทราบนโยบาย และถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับจังหวัดตลอดจนการวางแผนการดำเนินงานร่วมกันแบบบูรณาการ ทั้งการติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานผ่านระบบรายงาน และการลงพื้นที่ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อนำเสนอผู้บริหารและวางแผนการดำเนินงานในปีงบประมาณถัดไป

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.1.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับกรม

4.1.2 ชี้แจง และถ่ายทอดนโยบายระดับกรมให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับหน่วยงาน และจังหวัด

4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

4.2.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับหน่วยงาน

4.2.2 ร่วมชี้แจง และถ่ายทอดนโยบายระดับกรมให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัด

4.2.3 ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงาน คบส. รายเดือน/รายไตรมาส

4.2.4 ลงพื้นที่ร่วมกับ สสจ. เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน คบส.

4.2.5 สรุปผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน นำเสนอผู้บริหารตามลำดับ

4.2.6 จัดทำรูปเล่มรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ

5. คำจำกัดความ

5.1 ผู้บริหารกรม/หน่วยงาน หมายถึง อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

5.2 ผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัด หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด

5.3 รายงาน คบส. รายเดือน/รายไตรมาส หมายถึง ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพภาคเอกชน และระบบสารสนเทศของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1-12 จะต้องรวบรวม และจัดส่งข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับกองต่อไปทุก วันที่ 5 ของเดือนถัดไป

5.4 คบส. หมายถึง งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รับนโยบายจากผู้บริหารกรม และถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้รับผิดชอบงานในระดับหน่วยงาน
- 6.2 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 และเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพร่วมประชุมชี้แจง และถ่ายทอดนโยบายระดับกรมให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับจังหวัด พร้อมทั้งบูรณาการจัดทำแผนการติดตามประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน
- 6.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงาน คบส. รายเดือน/รายไตรมาสจัดส่งรายงานให้ผู้รับผิดชอบระดับกองภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 6.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงพื้นที่ร่วมกับ สสจ. เพื่อติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน คบส.
- 6.5 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงานรอบ 6 เดือน และ 12 เดือน นำเสนอผู้บริหารตามลำดับ
- 6.6 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำรูปแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอ ผู้บริหารตามลำดับ

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
- 7.2 พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
- 7.3 พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
- 7.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. แบบฟอร์มรายงานผล ตัวชี้วัด ร้อยละของ สถานพยาบาล ภาคเอกชน กลุ่มเป้าหมาย ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานตามที่ กฎหมาย กำหนด	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี
2. แบบฟอร์มรายงานผล ตัวชี้วัด ร้อยละของ สถานพยาบาลกลุ่ม เสี่ยง ได้รับการเฝ้าระวังตาม กฎหมาย	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี
3.แบบฟอร์มรายงานจำนวน สถานประกอบการเพื่อ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

สุขภาพที่ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน ตามที่กฎหมาย กำหนด				
4.แบบฟอร์มรายงานจำนวน สถานประกอบการเพื่อ สุขภาพ ที่ได้รับการเฝ้าระวัง	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

9.ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานผ่านระบบรายงาน
คส.และลงพื้นที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3). กระบวนการสร้างและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับทราบนโยบายการดำเนินงานจากผู้บริหารกรมและผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 หลังจากนั้นดำเนินการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดและเครือข่ายผู้ประกอบการสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในข้อกฎหมายต่าง ๆ ละปฏิบัติตามมาตรฐานอย่างถูกต้องภายหลังการอบรมเสร็จสิ้นผู้จัดการอบรมให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อโครงการตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดทำโครงการในครั้งต่อไป ตลอดจนการลงพื้นที่เพื่อเสริมพลังการทำงานของเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด หลังจากดำเนินกิจกรรมเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำสรุปผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหารต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
 - 4.1.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับกรม
- 4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ
 - 4.2.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับหน่วยงาน
 - 4.2.2 จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบประเมิน
 - 4.2.3 ลงพื้นที่เพื่อเสริมพลังการทำงานของเครือข่ายระดับจังหวัด
 - 4.2.4 จัดทำรูปเล่มรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ
- 4.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
 - 4.3.1 จัดอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดและเครือข่ายผู้ประกอบการสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

5. คำจำกัดความ

- 5.1 ผู้บริหารกรม/หน่วยงาน หมายถึง อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
- 5.2 เครือข่ายระดับจังหวัด หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด
- 5.3 ผู้ประกอบการสถานพยาบาล หมายถึง ผู้ประกอบการสถานพยาบาลเอกชน ได้แก่ คลินิกและโรงพยาบาลเอกชนในเขตสุขภาพที่ 1
- 5.4 ผู้ประกอบการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หมายถึง ผู้ประกอบการกิจการสปา ร้านนวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมความงาม กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รับนโยบายจากผู้บริหารกรม และถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้รับผิดชอบงานในระดับหน่วยงาน
- 6.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ดำเนินการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดและเครือข่ายผู้ประกอบการสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
- 6.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจให้ผู้เข้ารับการอบรมทำแบบประเมินเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการอบรมครั้งต่อไป

6.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงพื้นที่เพื่อเสริมพลังการทำงานของเครือข่ายระดับจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด

6.5 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำรูปแบบรายงานสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารตามลำดับ

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.1 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

7.2 พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. แบบประเมินความพึงพอใจ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	1 ปี
2. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	1 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานโครงการ โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการประชุม/อบรมโดยให้เครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด และผู้ประกอบการสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่เข้าร่วมอบรมเป็นผู้ประเมิน

4). กระบวนการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่

เกี่ยวข้องในพื้นที่

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด/เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน หลังจากได้รับเรื่องแล้วต้องพิจารณาตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้งว่ามีมูลความจริงหรือไม่ มีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใดเมื่อพิจารณาอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบรายละเอียด เมื่อผู้บังคับบัญชาพิจารณาเห็นว่าควรประสานไปที่หน่วยงานใด ก็ให้ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกันเพื่อลงพื้นที่ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภายหลังดำเนินการทางกฎหมายเสร็จสิ้นแล้วให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

4.1 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

- 4.1.1 รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 4.1.2 พิจารณาตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง
- 4.1.3 รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
- 4.1.4 ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน
- 4.1.5 ลงพื้นที่เพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย
- 4.1.6 รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

4.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

- 4.2.1 รับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 4.2.2 ร่วมพิจารณาตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง
- 4.2.3 ร่วมลงพื้นที่เพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย

5. คำจำกัดความ

- 5.1 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
- 5.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เครือข่ายผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล
- 5.3 ช่องทาง หมายถึง การติดต่อให้ข้อมูลผ่านหมายเลขโทรศัพท์ แอปพลิเคชันต่าง ๆ หนังสือ รูปภาพ ระบบ CRM กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ เป็นต้น

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน
- 6.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพพิจารณาตรวจสอบเรื่องที่ได้รับแจ้ง
- 6.3 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ
- 6.4 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน
- 6.5 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงพื้นที่เพื่อดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย
- 6.6 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
- 7.2 พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
- 7.3 พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
- 7.4 พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. ทะเบียนรับแจ้งเบาะแส และเรื่องร้องเรียน	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี
2. รายงานผลการดำเนินงาน	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานโดยการลงพื้นที่เพื่อติดตามผลการดำเนินงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

5. กระบวนการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับทราบนโยบาย และตัวชี้วัดของกรม สนับสนุนบริการสุขภาพ และชี้แจงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทราบพร้อมขอความร่วมมือให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจัดส่งทะเบียนสถานพยาบาล และสถานประกอบการกลุ่มเสี่ยงให้ทาง ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รวบรวมในภาพเขตดำเนินการจัดทำแผนเชิงบูรณาการร่วมกันระหว่างศูนย์ สนับสนุน บริการสุขภาพที่ 1 กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด มีการ นำเสนอแผนฯ ดังกล่าวให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ จากนั้นศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ร่วมกับสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด ลงพื้นที่เพื่อตรวจเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยง จากนั้นมีสรุปผลการดำเนินงานและถอดบทเรียน ร่วมกัน นำเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.1.1 รับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม และชี้แจงให้พื้นที่ทราบ

4.1.2 พิจารณาอนุมัติแผนงานเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงฯ

4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

4.2.1 รับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรม และร่วมชี้แจงให้พื้นที่ทราบ

4.2.2 รวบรวมทะเบียนกลุ่มเสี่ยงฯในภาพรวมเขต

4.2.3 จัดทำแผนงานบูรณาการร่วมกับพื้นที่

4.2.4 นำเสนอแผนงานให้ผู้บริหารทราบ

4.2.5 ลงพื้นที่เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงฯร่วมกับพื้นที่

4.2.6 สรุปผลการดำเนินงาน/ถอดบทเรียนร่วมกับพื้นที่

4.2.7 สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร

5. คำจำกัดความ

5.1 พื้นที่ หมายถึง สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และโรงพยาบาล ส่งเสริม สุขภาพตำบล

5.2 กลุ่มเสี่ยง หมายถึง สถานพยาบาล (คลินิกและโรงพยาบาลเอกชน) ที่มีการดำเนินการ หรือมี แนวโน้มในการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนดแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. สถานพยาบาลที่เคยกระทำผิดกฎหมาย/ถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

2. สถานพยาบาลที่ได้รับการร้องเรียน

3. สถานพยาบาลที่เคยกระทำผิด/ฝ่าฝืนการอนุญาตการโฆษณา สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ (กิจการสปา หรือกิจการนวดเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมความงาม) ที่มีการดำเนินการที่มีแนวโน้มในการกระทำฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่

1. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ประกอบกิจการไม่ตรงตามประเภทที่ระบุไว้ในใบอนุญาต ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

2. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสถานที่ มาตรฐานด้าน ความปลอดภัย และมาตรฐานด้านการให้บริการ ตามที่กฎหมายกำหนดในแต่ละประเภท

3. สถานประกอบการเพื่อสุขภาพที่มีแนวโน้มการให้บริการหรือการโฆษณาต่อไปในทางลามก อนาจารหรือค้าประเวณี

5.3 การเฝ้าระวัง หมายถึง กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ควบคุม กำกับ วิเคราะห์ และประเมินผลการดำเนินงานของสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และกฎหมายลำดับรอง

5.4 เฝ้าระวังตามกฎหมาย หมายถึง การตรวจเยี่ยม การติดตาม และตรวจสอบสถานพยาบาลให้ดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด โดยพนักงานเจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 และหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ รับผิดชอบนโยบายและตัวชี้วัดของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และชี้แจงให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่ รับผิดชอบทราบ

6.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรวบรวมทะเบียนกลุ่มเสี่ยงสถานพยาบาลและสถานประกอบการเพื่อสุขภาพในภาพรวมเขต

6.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำแผนงานบูรณาการร่วมกับพื้นที่

6.4 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพนำเสนอแผนงานให้ผู้บริหารทราบ

6.5 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 พิจารณออนุมัติแผน

6.6 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงพื้นที่เฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงร่วมกับพื้นที่

6.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงาน/ถอดบทเรียนร่วมกับพื้นที่

6.8 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

2. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

3. คู่มือแนวทางการดำเนินงานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
4. คู่มือการเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ
5. คู่มือประชาชนงานสถานพยาบาล

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดงาน สถานพยาบาล	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี
2. แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดงาน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค	-ไฟล์เอกสาร -ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

9.ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดทุกเดือน โดยให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรายงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ทุกวันที่ 1 ของเดือน และศูนย์ สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รายงานกองทุกวันที่ 5 ของเดือนตลอดไปจนถึงมีการประเมินผลการดำเนินงานตาม small success ทุกไตรมาส

6).กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน การกลั่นกรองเรื่องร้องเรียน กระบวนการตรวจสอบและสืบหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น การรวบรวมพยานหลักฐาน การสรุปผลและการรายงานผลการดำเนินการรับ และจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค ด้าน คุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.1.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับกรม

4.1.2 ชี้แจง และถ่ายทอดนโยบายระดับกรมให้ผู้รับผิดชอบงานในระดับหน่วยงาน

4.1.3 มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

- 4.2.1 รับนโยบายจากผู้บริหารระดับหน่วยงาน
- 4.2.2 รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 4.2.3 พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน
- 4.2.4 บันทึกข้อมูลในระบบงานรับร้องเรียน
- 4.2.5 เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณาและมอบหมายให้ดำเนินการ
- 4.2.6 ดำเนินการเรื่องร้องเรียน
- 4.2.7 จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ
- 4.2.8 บันทึกผลในระบบรับเรื่องร้องเรียนและจัดเอกสารเข้าแฟ้ม

5. คำจำกัดความ

- 5.1 ผู้บริหารกรม/หน่วยงาน หมายถึง อธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ รองอธิบดีกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
- 5.2 ร้องเรียน หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่
- 5.3 ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน หมายถึง กล้องรับเรื่องร้องเรียนศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, ไปรษณีย์ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, E-mail ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, Facebook ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, Line official, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, เบอร์โทรศัพท์/โทรสารศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1
- 5.4 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นผู้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งดำรงตำแหน่งไม่ต่ำกว่าข้าราชการพลเรือนสามัญระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่าซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และ ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้เป็นผู้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
- 5.5 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 และกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 8 จังหวัด

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รับนโยบายจากผู้บริหาร และถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้รับผิดชอบงานในระดับหน่วยงาน
- 6.2 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ กล้องรับเรื่องร้องเรียนศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, ไปรษณีย์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, E-mail ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, Facebook ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, Line official, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, เบอร์โทรศัพท์/โทรสารศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

6.3 หัวหน้าและเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพร่วมกันพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียน

6.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพบันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน

6.5 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคเสนอเรื่องต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อพิจารณา และมอบหมายให้ ดำเนินการ

6.6 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 มอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพดำเนินการเรื่องร้องเรียน

6.8 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ

6.9 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพบันทึกผลในระบบรับเรื่องร้องเรียน และจัดเอกสารเข้า แฟ้ม

7.กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
2. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
3. พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558
5. ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการกำหนดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี
2. รายงานผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดตามเรื่องร้องเรียนด้านบริการสุขภาพผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีการประเมินผลทุกไตรมาส

7). กระบวนการให้คำปรึกษางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับเรื่องปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 การลงรับเรื่องปรึกษาในทะเบียนให้คำปรึกษางานกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้าน บริการสุขภาพ มีการพิจารณาเรื่องปรึกษาโดยแยกเป็น 2 กรณีคือ กรณีที่ 1 ถ้าทราบเจ้าหน้าที่จะให้คำปรึกษา และยุติการให้คำปรึกษา กรณีที่ 2 ถ้าไม่ทราบเจ้าหน้าที่ขอเบอร์ติดต่อ หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ เพื่อติดต่อ กลับผู้ขอคำปรึกษา เจ้าหน้าที่ปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลาง หลังจากได้รับข้อมูลแล้ว เจ้าหน้าที่ติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษาลงข้อมูลในทะเบียนให้คำปรึกษา ยุติเรื่องปรึกษา พร้อม ทั้งสรุปผลการ ดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

- 4.1 รับเรื่องปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ
- 4.2 ลงรับเรื่องปรึกษาในทะเบียนให้คำปรึกษา
- 4.3 พิจารณาเรื่องปรึกษา
- 4.4 ให้คำปรึกษา ในกรณีไม่ทราบปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้อง/ผู้เชี่ยวชาญจากส่วนกลาง
- 4.5 ติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา
- 4.6 ลงข้อมูลในทะเบียนให้คำปรึกษา
- 4.7 ยุติเรื่องปรึกษา
- 4.8 สรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

5. คำจำกัดความ

ปรึกษา หมายถึง ทารือ, ขอความเห็น, ขอคำแนะนำ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรับเรื่องปรึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ Facebook ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1, Line official, เบอร์โทรศัพท์ศูนย์สนับสนุนบริการ สุขภาพที่ 1
- 6.2 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงรับเรื่องปรึกษาในทะเบียนให้คำปรึกษา
- 6.3 หัวหน้ากลุ่ม และเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพพิจารณาเรื่องปรึกษาโดย แยกเป็น 2 กรณีคือ กรณีที่ 1 ถ้าทราบเจ้าหน้าที่จะให้คำปรึกษา และยุติการให้คำปรึกษา กรณีที่ 2 ถ้าไม่ทราบเจ้าหน้าที่จะขอเบอร์ติดต่อ หรือช่องทางติดต่ออื่น ๆ เพื่อติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษา เจ้าหน้าที่ปรึกษาผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้เชี่ยวชาญ จากส่วนกลาง
- 6.4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพติดต่อกลับผู้ขอคำปรึกษาเพื่อให้คำปรึกษา
- 6.5 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพลงข้อมูลในทะเบียนให้คำปรึกษา
- 6.6 ยุติเรื่องปรึกษา
- 6.7 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร

7.กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
2. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
- 3.พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. 2558

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. ทะเบียนรับคำปรึกษา	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ตู้เก็บเอกสาร -ไฟล์เอกสาร	5 ปี
2. รายงานผลการ ดำเนินงานเรื่องคำปรึกษา	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ตู้เก็บเอกสาร -ไฟล์เอกสาร	5 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานให้คำปรึกษาเป็นรายไตรมาส โดยจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้คำปรึกษาโดยให้ผู้ขอคำปรึกษาเป็นผู้ประเมิน

8).กระบวนการบริหารจัดการข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลด้านการคุ้มครอง ผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับข้อมูลสารสนเทศซึ่งเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ เมื่อรับข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจาก ส่วนกลางแล้ว กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพทำการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอข้อมูลให้ คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 เพื่อพิจารณา ข้อมูล เมื่อคณะกรรมการฯ ในกรณีที่คณะกรรมการฯไม่เห็นชอบให้ส่งเรื่องกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการ สุขภาพ เพื่อศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งแล้วสามารถเสนอข้อมูลสารสนเทศเข้ามาใหม่ได้ ถ้าคณะกรรมการฯ ยืนยันตามมติครั้งแรกให้ถือว่า ข้อมูลสารสนเทศดังกล่าวเป็นอันตกไป ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นชอบ กลุ่ม คุ้มครอง ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพส่งเรื่องให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารออกแบบและจัดทำ สื่อ ประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเผยแพร่และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Line และกลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำหนังสือราชการนำส่งข้อมูล สารสนเทศไปยังสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ต่อไป และ มีการสรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานต่อไป

4. ความรับผิดชอบ

4.1 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

4.1.1 รับข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจากส่วนกลาง

4.1.2 ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับ

4.1.3 นำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์

4.1.4 จัดทำหนังสือราชการนำส่งข้อมูลสารสนเทศไปยัง สสจ. ในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ต่อไป

4.1.5 สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร

4.2 คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.2.1 พิจารณาข้อมูลสารสนเทศฯ

4.3 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน

4.3.1 ออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

4.3.2 เผยแพร่และนำเสนอผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Line

5. คำจำกัดความ

5.1 ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

5.2 ส่วนกลาง หมายถึง กองต่าง ๆ ที่อยู่ในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพรับข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคสุขภาพจากส่วนกลาง

6.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศฯที่ได้รับ

6.3 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพนำเสนอข้อมูลให้คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ในเว็บไซต์

6.4 คณะกรรมการพิจารณาข้อมูลประชาสัมพันธ์เผยแพร่ในเว็บไซต์ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 พิจารณาข้อมูลสารสนเทศฯ

6.5 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงานออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ

6.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงานเผยแพร่ และนำเสนอผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน ได้แก่ เว็บไซต์, Facebook, Line

6.7 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพจัดทำหนังสือราชการนำส่งข้อมูลสารสนเทศไปยัง สสจ. ในเขต พื้นที่รับผิดชอบเพื่อเผยแพร่ต่อไป

6.8 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารต่อไป

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

7.1 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540

7.2 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560

7.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	1 ปี
2. หนังสือนำส่งข้อมูล	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคฯ	-ตู้เก็บเอกสาร	5 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพมีการติดตาม และประเมินผลข้อมูลสารสนเทศด้านคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ ร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงาน มีการประเมินความพึงพอใจจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานระดับเขต และจังหวัด

9). กระบวนการพัฒนาศักยภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในด้านบริการสุขภาพสู่สากล

3. ขอบเขต

คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานฉบับนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการรับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรมและชี้แจงให้หน่วยงานระดับจังหวัดทราบ หลังจากนั้นประสานหน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายผู้ประกอบการสมัครเข้าร่วมโครงการประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ ทั้งสถานพยาบาลและสถานประกอบการ มีการจัดประชุมสัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการในพื้นที่ ภายหลังจากการสมัครเข้าร่วมโครงการแล้ว จะมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานผู้ประเมินจากส่วนกลาง และมีการประกาศผลการรับรองคุณภาพและรางวัลสำหรับสถานประกอบการที่เข้าร่วมโครงการ สรุปผลการดำเนินงานภาพรวมของเขตสุขภาพเสนอต่อผู้บริหาร

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.1.1 รับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรมพร้อมทั้งชี้แจงให้หน่วยงานในพื้นที่ทราบ

4.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

4.1.1 ประสานหน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายผู้ประกอบการสมัครเข้าร่วมโครงการประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ

4.1.2 ลงพื้นที่เพื่อร่วมตรวจประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่างๆ ร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง

4.1.3 สรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหาร

4.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1

4.3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการฯ โดยการจัดประชุมสัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ

5. คำจำกัดความ

5.1 เครือข่ายผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้ประกอบกิจการสถานพยาบาล และผู้ประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

5.2 การประเมินรับรองคุณภาพ หมายถึง การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ได้แก่ HA JCI ISO เป็นต้น

5.3 รางวัล หมายถึง รางวัลสพาสากล รางวัลนวดไทยพรีเมียม

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 รับทราบนโยบายและตัวชี้วัดของกรมพร้อมทั้งชี้แจงให้หน่วยงานในพื้นที่ทราบ

6.2 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพประสานหน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อประชาสัมพันธ์ให้เครือข่ายผู้ประกอบการสมัครเข้าร่วมโครงการประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ

6.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการฯ โดยการจัดประชุมสัมมนา และเวทีแลกเปลี่ยนต่าง ๆ

6.4 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ลงพื้นที่เพื่อร่วมตรวจประเมินรับรองคุณภาพ/รางวัลต่าง ๆ ร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง

6.5 กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพสรุปผลการดำเนินงานนำเสนอผู้บริหารต่อไป

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
2. พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559

8. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

8.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. ฐานข้อมูล สถานพยาบาล/สถาน ประกอบการที่ได้รับรางวัลฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคฯ	-ไฟล์เอกสาร	5 ปี

9. ระบบการติดตามและประเมินผล

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพมีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานร่วมกับคณะกรรมการจากส่วนกลางและหน่วยประเมินมาตรฐาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบในระดับพื้นที่