

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01 แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ กพ ๒๕๖๗	หน้า 2 จาก 8

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	3
2. ผังกระบวนการทำงาน	4
3. ขอบเขต	5
4. ความรับผิดชอบ	5
5. คำจำกัดความ	5
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
7. กฎหมาย มาตรฐาน เกณฑ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	7
8. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	7
9. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	7
10. ระบบการติดตามและประเมินผล	8
11. ภาคผนวก	8

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 3	จาก 8

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่
- 1.2 เพื่อใช้เป็นแนวทางการในการเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4
- 1.3 เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01 แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 4 จาก 8

2. ผังกระบวนการทำงาน

ลำดับ	ขั้นตอน	จุดควบคุม ความเสี่ยง	ข้อกำหนด ของ กระบวนการ	ผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง	บทบาท รวม	มาตรฐาน เวลา (นาที)	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>กรณ สบส./สสจ. กำหนดค่าเป้าหมาย การเฝ้าระวังสถานประกอบการ และสถานพยาบาล</p>	1. ส่วนกลางสบส. กำหนดค่าเป้าหมาย สถานประกอบการ 2. สสจ. แจง เป้าหมาย สถานพยาบาล	ความถูกต้อง ของข้อมูลสถาน ประกอบการ และ สถานพยาบาล	1. เจ้าหน้าที่ กรณสบส. 2. เจ้าหน้าที่ สสจ.		360	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
2	<p>การเตรียมการเพื่อตรวจ เฝ้าระวังสถานประกอบการ หรือสถานพยาบาล (ร่วมกับสสจ.)</p>	1. ประสานแจ้ง เจ้าหน้าที่ กำหนด แนวทางตรวจ 2. ศึกษาแผนที่ /รายละเอียด	ความพร้อม ในการตรวจ เฝ้าระวัง	1. เจ้าหน้าที่ ศบส.4 2. เจ้าหน้าที่ สสจ.		60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
3	<p>ขออนุมัติเดินทางไปราชการ และขออนุมัติยืมเงินทดรองราชการ</p>	1. จัดทำให้ ถูกต้องตาม หลักการ2. จัดทำให้แล้วเสร็จ ก่อนเดินทาง 7 วันทำการ	ความถูกต้อง ของเอกสาร ขออนุมัติ	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ ศบส.4 3. เจ้าหน้าที่ สสจ.		360	เจ้าหน้าที่ ศบส.4
4	<p>ลงพื้นที่ตรวจเฝ้าระวัง สถานประกอบการ หรือสถานพยาบาล (ร่วมกับสสจ.)</p>	1. ตรวจสอบ สถานประกอบการ/ สถานพยาบาล(สสจ) ให้มีมาตรฐานตาม กฎหมายกำหนด	มาตรฐาน ตามที่ กฎหมาย กำหนด	1. ผู้ประกอบการ 2. พนักงาน เจ้าหน้าที่ 3.เจ้าหน้าที่ศบส4 4.เจ้าหน้าที่ สสจ.		420	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
5	<p>ติดตามการแก้ไขตามความเห็น ของพนักงานเจ้าหน้าที่</p>	การแก้ไขตาม ความเห็นของ พนักงาน เจ้าหน้าที่		1. ผู้ประกอบการ 2. พนักงาน เจ้าหน้าที่		60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
6	<p>สรุปผลการดำเนินงาน และรายงานต่อผู้บริหาร</p>	1. จัดทำผลการ ดำเนินงาน 2. ผู้บริหาร ลงนาม	ความถูกต้อง ของผลการ ดำเนินงาน	ผู้บริหาร		180	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
7	<p>รายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวชี้วัดประจำปี</p>	ส่งรายงานผล การดำเนินงาน ประจำปี งบประมาณนั้นๆ	ความถูกต้อง ของผลการ ดำเนินงาน	1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ กรณสบส.		60	เจ้าหน้าที่กลุ่ม คบ. ศบส.4
รวม		1,440 นาที (24 ชั่วโมงX)					

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค		
	ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ กพ. ๒๕๖๗	หน้า 5	จาก 8

3. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายการเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และสถานพยาบาล ในเขตสุขภาพที่ 4 จนถึงขั้นตอนส่งรายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณนั้น ๆ โดยหน่วยงานหลักคือ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ 4 รวมถึงสถานพยาบาลและสถานประกอบการในเขตสุขภาพที่ 4 ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องมีผู้บริหารหน่วยงาน พนักงานเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ 4 รวมถึงผู้ประกอบการอีกด้วย

4. ความรับผิดชอบ

4.1 ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 มีบทบาทหน้าที่ในการอนุมัติให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปราชการ อนุมัติยืมเงินตราของราชการ ไปจนถึงพิจารณาผลการตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพและสถานพยาบาล

4.2 หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ในการแจ้งให้ผู้ประกอบการแก้ไขเอกสารหลักฐานให้ครบถ้วนถูกต้อง เสนออนุมัติให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปราชการ เสนออนุมัติยืมเงินตราของราชการ ลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินมาตรฐาน เสนอรายงานผลการดำเนินงานตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล รวบรวมข้อมูลรายงานผลดำเนินงานตามตัวชี้วัดประจำปี

4.3 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ มีบทบาทหน้าที่ในการรับเรื่องคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ประสานแจ้งผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ เพื่อกำหนดวัน เวลาและแนวทางตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล ลงพื้นที่เพื่อตรวจประเมินมาตรฐาน ติดตามผลการแก้ไขของสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล ให้เป็นไปตามความเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่/คณะตรวจประเมิน รายงานผลการดำเนินงานตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาลต่อหัวหน้ากลุ่ม

5. คำจำกัดความ

- 5.1 หน่วยงาน หมายถึง ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4
- 5.2 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4
- 5.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขจังหวัด
- 5.4 พนักงานเจ้าหน้าที่ หมายถึง พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2541

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ กพ ๒๕๖๗	หน้า 6	จาก 8

5.5 สถานประกอบการ หมายถึง สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

5.6 ผู้ประกอบการ หมายถึง ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

5.7 สถานพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลซึ่งได้รับอนุญาตให้ตั้ง และดำเนินการตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 กรม สบส. /สสจ. กำหนดค่าเป้าหมายการเฝ้าระวังสถานประกอบการและสถานพยาบาล

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพกำหนดค่าเป้าหมายการเฝ้าระวังสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เขตสุขภาพที่ 4 แจกเป้าหมายการเฝ้าระวังสถานพยาบาล

ขั้นตอนที่ 2 การเตรียมการเพื่อตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการและสถานพยาบาล (ร่วมกับสสจ.)

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ประสานงานแจ้งแผนการดำเนินงานกำหนดแนวทางในการตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการ และสถานพยาบาล โดยการจัดทำหนังสือหรือสอบถามด้วยวิธีการอื่น ๆ เช่น Line กลุ่ม การโทรศัพท์ หรือการส่งหนังสือเพื่อประสานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตพื้นที่รับผิดชอบเพื่อกำหนดวันและเวลาในการลงพื้นที่

ขั้นตอนที่ 3 ขออนุมัติเดินทางไปราชการและขออนุมัติยืมเงินทรองราชการ

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ ขออนุมัติเดินทางไปราชการและขอยืมเงินทรองราชการในกรณีที่ต้องลงพื้นที่ โดยต้องจัดทำหนังสือและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อขออนุญาตจากหัวหน้ากลุ่ม หรือผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 ตามลำดับชั้น ในการลงพื้นที่ตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการและสถานพยาบาล ตามแผนกำหนดการ

ขั้นตอนที่ 4 ลงพื้นที่ตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล (ร่วมกับสสจ.)

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาลตามแผนกำหนดการ พร้อมทั้งให้สถานประกอบการดำเนินการปรับแก้ไขตามความคิดเห็นของคณะตรวจประเมิน ภายในระยะเวลา 30 วัน

ขั้นตอนที่ 5 ติดตามการแก้ไขตามความเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พนักงานเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดตามผลการแก้ไขของสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล ให้เป็นไปตามความเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่/คณะตรวจประเมิน

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ		
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01	แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ กพ ๒๕๖๗	หน้า 7	จาก 8

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลการดำเนินงานและรายงานต่อผู้บริหาร

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล รายงานต่อผู้บริหารเพื่อทราบ

ขั้นตอนที่ 7 รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดประจำปี

ผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานในการตรวจเฝ้าระวังสถานประกอบการหรือสถานพยาบาล เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้กรมสนับสนุนบริการสุขภาพทราบ

7. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 7.1 พระราชบัญญัติสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2541
- 7.2 พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559
- 7.3 กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

8. ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- 8.1 จำนวนผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อภาระงาน
- 8.2 การติดตามการดำเนินงานจากผู้ประกอบการ ต้องแจ้งเป็นหนังสือราชการที่ลงนามโดยผู้บริหาร

9. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

9.1 การจัดเก็บ

ชื่อเอกสาร	สถานที่เก็บ	ผู้รับผิดชอบ	การจัดเก็บ	ระยะเวลา
1. เอกสารสถานประกอบการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	ตู้เก็บเอกสาร กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	เจ้าหน้าที่ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการ สุขภาพ	1. แฟ้มเอกสาร 2. ไฟล์ข้อมูลใน Share Data	10 ปี
2. เอกสารออกตรวจมาตรฐานสถานประกอบการ				1 ปี
3. เอกสารขออนุมัติไปราชการ และขออนุมัติเบิกงบประมาณ				5 ปี
4. เอกสารโครงการประจำปี				

คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4	กระบวนการงานเฝ้าระวังการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านระบบบริการสุขภาพ	
	เอกสารเลขที่ SOP-HSS4-P-12	ฉบับที่ 01 แก้ไขครั้งที่ 00
	วันที่บังคับใช้ ๒๐ ก.พ. ๒๕๖๗	หน้า 8 จาก 8

9.2 ผู้มีสิทธิเข้าถึง

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 4 เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. 2559 และพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2541

10. ระบบการติดตามและประเมินผล

10.1 ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพภาคเอกชน ทางเว็บไซต์ <http://oss.hss.moph.go.th/>

10.2 ระบบ SPA DIRECTORY THAILAND 67 ทางเว็บไซต์ <https://spa.hss.moph.go.th/>

10.3 ระบบกิจการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ทางเว็บไซต์ www.esta.hss.moph.go.th

11. ภาคผนวก

11.1 แบบบันทึกการตรวจประเมินสถานประกอบการเพื่อสุขภาพหลังจากได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการประเภทกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

11.2 แบบตรวจมาตรฐานการบริการ ลักษณะ แลการประกอบกิจการสถานพยาบาล (การตรวจมาตรฐานคุณภาพบริการในสถานพยาบาลประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน)

11.3 แบบตรวจมาตรฐานการบริการ ลักษณะ แลการประกอบกิจการสถานพยาบาล (การตรวจมาตรฐานคุณภาพบริการในสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน)

ภาคผนวก

