



ความสำเร็จการดำเนินงานค้นหา สื่อสาร และจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

หมวด	ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และคุ้มครองผู้บริโภคเป็นเลิศ (PP&P Excellence)																																					
แผนกลยุทธ์	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ ปีงบประมาณ 2566-2570																																					
เป้าประสงค์	ประชาชนได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพให้มีความปลอดภัย																																					
ระดับการแสดงผล	ตำบล/อำเภอ/จังหวัด																																					
ตัวชี้วัด	ร้อยละความสำเร็จการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ระดับ 5																																					
คำนิยาม	ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน ของจังหวัด หมายถึง ระบบจัดการเรื่องร้องเรียน หรือความเสี่ยงด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ รวมถึงการแจ้งเตือนภัยและจัดการภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ การโฆษณาที่ผิดกฎหมายแก่ผู้บริโภคและหน่วยงานภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องของจังหวัด <u>ระดับความสำเร็จระบบจัดการเรื่องร้องเรียน</u> (ต้องผ่านเกณฑ์ที่ระดับเท่านั้น) ระดับ 1 การกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ระดับ 2 มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง ระดับ 3 มีการดำเนินการตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ ระดับ 4 มีผลงานทีมตระหนักรูสถานการณ์ภัยด้านสุขภาพ (Situation Awareness Team: SAT) และทีมเคลื่อนที่เร็วตอบโต้ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Rapid Response Team : RRT) ระดับ 5 สรุปผลการดำเนินงานระบบจัดการเรื่องร้องเรียน <u>ทุกระดับ</u> หมายถึง ระดับอำเภอ, ระดับตำบล																																					
เกณฑ์เป้าหมาย:	หน่วยงานทุกระดับมีการค้นหาความเสี่ยง การจัดการเรื่องร้องเรียนและการสื่อสารความเสี่ยง อย่างเป็นระบบตาม เกณฑ์ประเมินและต้องผ่านเกณฑ์ที่ระดับเท่านั้น ดังนี้ <table><tr><th>ระดับ</th><th>การแปรผลการประเมิน</th><th colspan="2">รายละเอียด</th></tr><tr><td>1</td><td>การกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน</td><td colspan="2">มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทาง</td></tr><tr><td>2</td><td>มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง</td><td colspan="2">แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (อ้างอิงคู่มือระดับจังหวัด)</td></tr><tr><td>3</td><td>การดำเนินการตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และหลักเกณฑ์</td><td colspan="2"> - การแต่งตั้งมอบหมายคณะทำงาน - กำหนดแนวทางและปฏิบัติตามคู่มือ - การรายงานผลการดำเนินการ </td></tr><tr><td>4</td><td>ผลงานทีมตระหนักรูสถานการณ์ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (SAT) และทีมเคลื่อนที่เร็วตอบโต้ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (RRT)</td><td colspan="2"> - คำสั่งแต่งตั้ง - การรายงานผ่านทางระบบเว็บไซต์การจัดการความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียนด้านสุขภาพ </td></tr><tr><td>5</td><td>สรุปผลการดำเนินงานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน</td><td colspan="2"> - ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในทุกระดับ </td></tr><tr><td colspan="2">ปี 2566</td><td>ปี 2567</td><td>ปี 2568</td><td>ปี 2569</td></tr><tr><td colspan="2">85</td><td>90</td><td>95</td><td>100</td></tr></table>				ระดับ	การแปรผลการประเมิน	รายละเอียด		1	การกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทาง		2	มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง	แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (อ้างอิงคู่มือระดับจังหวัด)		3	การดำเนินการตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และหลักเกณฑ์	- การแต่งตั้งมอบหมายคณะทำงาน - กำหนดแนวทางและปฏิบัติตามคู่มือ - การรายงานผลการดำเนินการ		4	ผลงานทีมตระหนักรูสถานการณ์ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (SAT) และทีมเคลื่อนที่เร็วตอบโต้ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (RRT)	- คำสั่งแต่งตั้ง - การรายงานผ่านทางระบบเว็บไซต์การจัดการความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียนด้านสุขภาพ		5	สรุปผลการดำเนินงานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	- ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในทุกระดับ		ปี 2566		ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569	85		90	95	100
ระดับ	การแปรผลการประเมิน	รายละเอียด																																				
1	การกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	มีการกำหนดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทาง																																				
2	มีแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและวิเคราะห์ระดับความรุนแรง	แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (อ้างอิงคู่มือระดับจังหวัด)																																				
3	การดำเนินการตามข้อกำหนด แนวทางปฏิบัติ และหลักเกณฑ์	- การแต่งตั้งมอบหมายคณะทำงาน - กำหนดแนวทางและปฏิบัติตามคู่มือ - การรายงานผลการดำเนินการ																																				
4	ผลงานทีมตระหนักรูสถานการณ์ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (SAT) และทีมเคลื่อนที่เร็วตอบโต้ภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (RRT)	- คำสั่งแต่งตั้ง - การรายงานผ่านทางระบบเว็บไซต์การจัดการความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียนด้านสุขภาพ																																				
5	สรุปผลการดำเนินงานระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน	- ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนในทุกระดับ																																				
ปี 2566		ปี 2567	ปี 2568	ปี 2569																																		
85		90	95	100																																		



ความสำเร็จการดำเนินงานค้นหา สื่อสาร และจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ (ต่อ)

ประชากร กลุ่มเป้าหมาย	สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง, โรงพยาบาลศรีสะเกษ, โรงพยาบาลกันทรลักษณ์, โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง
วิธีการจัดเก็บข้อมูล	1.แบบรายงานประเมินตัวชี้วัดรายอำเภอ 2.แฟ้มแสดงหลักฐานการทำงานตามรอบการประเมินตัวชี้วัดรายอำเภอ 3.คำนวณจากจำนวนหน่วยงานที่มีระดับความสำเร็จระดับ 5 ต่อจำนวนหน่วยงานทั้งหมด ในอำเภอ (โรงพยาบาล รวมกับรพ.สต.)
แหล่งข้อมูล	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง, รพ.สต., โรงพยาบาลศรีสะเกษ, โรงพยาบาลกันทรลักษณ์, โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง
หน่วยงานจัดเก็บข้อมูล	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
วิธีการ/ความถี่ในการ รายงาน	รอบการประเมินตัวชี้วัดรายอำเภอทุก 6 เดือน
หน่วยงานที่รายงาน	โรงพยาบาลทุกแห่ง, สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
หน่วยงานรับผิดชอบ	กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
ผู้ให้ข้อมูลทางวิชาการ/ ผู้ประสานงานตัวชี้วัด	1.นางสาวมลลิกา สุปล โทรศัพท์ที่ทำงาน : 045-616040-6 โทรสาร : 045-616042 2.นายชูติวัต กุศลคุ้ม โทรศัพท์ที่ทำงาน : 045-616040-6 โทรสาร : 045-616042 3.นางสาวฐิติพร อินสร โทรศัพท์ที่ทำงาน : 045-616040-6 โทรสาร : 045-616042 เภสัชกรชำนาญการพิเศษ โทรศัพท์มือถือ : 062-4596241 E-mail : munlikasuphon@gmail.com เภสัชกร โทรศัพท์มือถือ : 098-1021377 E-mail : Shutiwat.kus@gmail.com เภสัชกรชำนาญการ โทรศัพท์มือถือ : 089-4230010 E-mail : osodsamran@gmail.com
หน่วยงานนำเข้า ข้อมูล	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ
การนำข้อมูลไปใช้ ประโยชน์	เพื่อทราบสถานการณ์ ระบาดวิทยา ของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐาน อันก่อให้เกิด อันตรายและส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ในการหาแนวทาง/มาตรการการจัดการใน ภาพรวมระดับจังหวัดต่อไป