กรมอนามัย DEPARTMENT OF HEALTH	**คู่มือการปฏิบัติงาน** **(Standard Operating Procedure)**
	กระบวนการประเมินรับรองมาตรฐาน

กระบวนการประเมินรับรองมาตรฐาน

1.วัตถุประสงค์

เพื่อให้กระบวนการประเมินรับรองมาตรฐาน ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธภาพตามมาตรฐาน สามารถสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับของภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง และผู้รับบริการ

2.คำนิยาม

2.1 หน่วยรับรองมาตรฐาน(Accreditation Body) หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่รับรองอย่างเป็นทางการ มีความสามารถในการดำเนินการให้การรับรองระบบงานหนึ่ง ๆ อย่างเที่ยงธรรมได้อย่างสอดคล้อง และเป็นไปตามเกณฑ์ของมาตรฐานต่าง ๆ ในที่นี้คือ ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช

2.2 หน่วยรับรอง(Certification Body) หมายถึง หน่วยงานที่มีบทบาทให้บริการการตรวจประเมินและรับรอง ตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดของแต่ละระบบงานต่าง ๆ เช่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

2.3 กระบวนการประเมินรับรอง(Accreditation) หมายถึง กระบวนการประกันคุณภาพระบบงานของหน่วยงานภาคีเครือข่าย เปรียบเทียบกับมาตรฐานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมของกรมอนามัย เป็นระบบที่ทำด้วยความสมัครใจ ประกอบด้วย การประเมินและปรับปรุงตนเองของหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน การตรวจสอบโดยหน่วยงานพี่เลี้ยง และการประเมินรับรองมาตรฐานโดยหน่วยรับรอง

3.ขอบเขต

ขอบเขตกระบวนการประเมินรับรองมาตรฐานของกลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช ครอบคลุมการดำเนินงานด้านการพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ตามมาตรฐานของกรมอนามัยและที่พัฒนาขึ้นในพื้นที่ ดังนี้

3.1 คุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(Environmental Health Accreditation:EHA)

3.2 การจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนและท้องถิ่นน่าอยู่

3.3 การพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล(GREEN&CLEAN Hospital)

3.4 การพัฒนาด้านสุขาภิบาลตามเกณฑ์มาตรฐาน เช่น อาหารสะอาด รสชาติอร่อย(Clean Food Good Test), โรงครัวมาตรฐาน, โรงอาหารมาตรฐาน, ตลาดสดน่าซื้อ, ตลาดนัดน่าซื้อ และอาหารริมบาทวิถี(Street Food) เป็นต้น

3.5 การพัฒนาคุณภาพน้ำบริโภค เช่น โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water is Life), มาตรฐานประปาดื่มได้ และมาตรฐานระบบประปาหมู่บ้าน เป็นต้น

3.6 สถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และความสุขของคนทำงาน(Healthy Workplace Happy for Life:HWP)

3.7 ส้วมสาธารณะ(HAS)

4.หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม ศูนย์อนามัยที่ 11 นครศรีธรรมราช

5.เอกสารอ้างอิง

5.1 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(Environmental Health Accreditation:EHA)

5.2 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อชุมชนและท้องถิ่นน่าอยู่

5.3 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานการพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล (GREEN&CLEAN Hospital)

5.4 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานการพัฒนาด้านสุขาภิบาลตามเกณฑ์มาตรฐาน เช่น อาหารสะอาด รสชาติอร่อย(Clean Food Good Test), โรงครัวมาตรฐาน, โรงอาหารมาตรฐาน, ตลาดสดน่าซื้อ, ตลาดนัดน่าซื้อ และอาหารริมบาทวิถี(Street Food) เป็นต้น

5.5 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพน้ำบริโภค เช่น โครงการส่งเสริมความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปา (Water is Life), มาตรฐานประปาดื่มได้ และมาตรฐานระบบประปาหมู่บ้าน เป็นต้น

5.6 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานสถานที่ทำงานน่าอยู่น่าทำงาน เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และความสุขของคนทำงาน(Healthy Workplace Happy for Life:HWP)

5.7 คู่มือ/มาตรฐาน/แนวทางการดำเนินงานส้วมสาธารณะ(HAS)

6.แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา (วันทำการ)
1.การวางแผนการประเมินรับรอง -กำหนดทีมประเมินรับรอง -ศึกษามาตรฐานการดำเนินงานและรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน	-ทีมประเมินรับรองขาดประสบการณ์ -ไม่ได้รับเอกสาร/ข้อมูลผลการประเมินตนเอง/ใบสมัคร	-จัดทีมประเมินพี่เลี้ยง -ศึกษามาตรฐานการดำเนินงานและรายงานการประเมินตนเอง -กำหนดแนวทางการประเมินรับรองและชี้แจงกำหนดระยะเวลาการส่งรายงานการประเมินตนเอง/ใบสมัคร	5 วัน
2.การประสานงาน -ประสานงานกับหน่วยรับรอง(Certification Body) ทีมประเมินรับรองภายนอก และผู้เกี่ยวข้อง -จัดทำหนังสือราชการแจ้งกำหนดการประเมินรับรองต่อหน่วยรับรอง	-การประสานงานล่าช้า -หน่วยรับรองไม่ได้รับหนังสือราชการ	-ประสานแผนกับหน่วยรับรอง ทีมประเมินรับรองภายนอก และผู้เกี่ยวข้อง ก่อนการประเมินฯ อย่างน้อย 5 วัน โดยประสานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	2 วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา (วันทำการ)
3.การเตรียมการก่อนประเมินรับรอง -ขออนุมัติไปราชการ ขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการ และขออนุมัติยืมเงิน(ถ้ามี) -เตรียมความพร้อมของทีมประเมินรับรอง	-ไม่มีรถยนต์ไปราชการ -ทีมประเมินรับรองไม่ครบ/ไม่ได้ประสานงาน/ประสานงานไม่ครบถ้วน/เปลี่ยนตัวผู้ประเมินรับรอง	-ขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการก่อนการประเมินรับรองอย่างน้อย 5 วัน -ประสานแผนและเตรียมความพร้อมของทีมประเมินรับรองก่อนการประเมินรับรองอย่างน้อย 5 วัน	2 วัน
4.ดำเนินการประเมินรับรอง	-ไม่สามารถลงประเมินรับรองได้ตามแผน -ไม่มีข้อมูลความต้องการของลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-ปรับแผนการประเมินรับรองและประสานแจ้งทีมประเมินรับรอง -ประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินรับรองและความต้องการของลูกค้า	1 วัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยง	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา (วันทำการ)
	-การตัดสินผลการประเมินรับรองล่าช้า	-ทีมประเมินรับรองร่วมตัดสินผลการประเมินฯให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการหลังการประเมินฯ	5 วัน
6.สรุปผลการประเมินรับรองและจัดทำรายงาน -ทบทวนหลังปฏิบัติงาน(AAR) -สรุปผลการเยี่ยมประเมินรับรอง ความพึงพอใจ และจัดทำรายงาน -จัดทำประกาศ/หนังสือรับรอง	-ไม่ได้ทบทวนหลังการปฏิบัติงาน -ไม่ส่งผลการเยี่ยมประเมินรับรองให้หน่วยรับรอง -ไมรายงานผลการประเมินรับรอง -ไม่ได้จัดทำประกาศ/หนังสือรับรอง	กำหนดให้มีระบบ -ทบทวนหลังการปฏิบัติงาน -สรุปผลการเยี่ยมประเมินฯ -สรุปผลการประเมินรับรองฯ	5 วัน
7.จัดเก็บรายงานผลการประเมินรับรอง	-ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ -ข้อมูลสูญหาย	-จัดเก็บรายงานในระบบฐานข้อมูล	1 วัน

7.รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

7.1 การวางแผนการประเมินรับรอง

7.1.1 ผู้รับผิดชอบ/หัวหน้างาน กำหนดทีมประเมินรับรองโดยพิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานนั้นๆ และระดับของการประเมินรับรอง(อ้างอิงตามคู่มือการรปะเมินรับรองในแต่ละมาตรฐาน) พร้อมจัดทีมพี่เลี้ยงสำหรับทีมประเมินรับรองที่ยังขาดประสบการณ์

7.1.2 ทีมประเมินรับรองศึกษามาตรฐานการดำเนินงาน และรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานที่ขอรับการประเมิน

7.2 การประสานงาน

7.2.1 ผู้รับผิดชอบงาน/หัวหน้างาน ประสานงานกับหน่วยรับรอง ทีมประเมินรับรองภายนอกหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้องก่อนประเมินรับรองอย่างน้อย 5 วัน โดยประสานทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

7.3 การเตรียมการก่อนประเมินรับรอง

7.3.1 ดำเนินการขออนุมัติใช้รถยนต์ราชการก่อนการประเมินรับรองอย่างน้อย 5 วัน

7.3.2 ประสานแผนและเตรียมความพร้อมของทีมประเมินรับรอง ก่อนการประเมินรับรองอย่างน้อย 5 วัน

7.4 ดำเนินการประเมินรับรอง

7.4.1 ดำเนินการประเมินรับรองตามแผน พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินรับรองและความต้องการของลูกค้า

7.5 พิจารณาตัดสินผลการประเมินรับรอง

7.5.1 ทีมประเมินรับรองร่วมตัดสินผลการประเมินฯให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ หลังการประเมินฯ

7.6 สรุปผลการประเมินรับรองและจัดทำรายงาน

7.6.1 กำหนดให้มีระบบทบทวนหลังการปฏิบัติงาน การสรุปผลการเยี่ยมประเมินฯ และสรุปผลการประเมินรับรองฯ

7.6.2 จัดทำประกาศ/หนังสือรับรอง

7.7 จัดเก็บรายงานผลการประเมินรับรอง

7.7.1 จัดเก็บรายงานในระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบออนไลน์ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล