

<p>โรงพยาบาลปราสาท จังหวัดสุรินทร์</p>		<p>ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure:SP) เลขที่ SP-IMT-017</p>
<p>เรื่อง:การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ(Service Level Agreement)</p>		
<p>จัดทำโดย: คณะกรรมการสารสนเทศทางการแพทย์</p>	<p>ฉบับแรก (จำนวน 3 หน้า รวมปก) ประกาศใช้เมื่อ: 8 ส.ค. 2562</p>	
<p>หน่วยงานนำไปใช้: ทุกหน่วยงาน</p>		



.....
(นางสาววรรณนิภา ดวงตะวัน)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานกรรมการสารสนเทศทางการแพทย์



.....
(นายประมวล ไทยงามศิลป์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปราสาท

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐาน การแก้ปัญหาระบบสารสนเทศหลักการให้บริการผู้ป่วย ของศูนย์ข้อมูลข่าวสารโรงพยาบาลปราสาทเพื่อให้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่อง และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

1. วัตถุประสงค์:

- 1.1. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงแนวทางการให้บริการ
- 1.2. เพื่อระบุประเภทของการให้บริการให้ชัดเจน
- 1.3. เพื่อให้เกิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.4. เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดระดับบริการ

2. ขอบเขต :

- 2.1. แยกประเภทการให้บริการ
- 2.2. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- 2.3. จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- 2.4. บันทึก รายงานติดตามผลการปฏิบัติงาน
- 2.5. ปรับปรุง ทบทวน แก้ไขข้อตกลงการให้บริการให้เหมาะสมกับภาระงาน

3. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ ,Note Book , เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์มือถือซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายบริการ

4. ผู้รับผิดชอบ :

- 4.1. หัวหน้างานสารสนเทศทางการแพทย์
- 4.2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานงานสารสนเทศทางการแพทย์

5. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ประกาศใช้มาตรฐานการให้บริการ

ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลปราสาท

ที่	การให้บริการ	ระยะเวลาประกันการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
1	การให้คำปรึกษา (help desk)	5 นาที	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศตลอด 24 ชั่วโมง
2	เครื่องพิมพ์ขัดข้อง	15 นาที	ศูนย์คอมพิวเตอร์มีเครื่องสำรองจะเปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ภายใน 15 นาที โดยผู้ใช้งานจะต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
3	เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	20 นาที	ศูนย์คอมพิวเตอร์มีเครื่องสำรองจะเปลี่ยนเครื่องให้ใหม่ภายใน 20 นาที โดยผู้ใช้งานจะต้องกรอกข้อมูลให้ถูกต้อง
4	ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	15 นาที	ผู้ให้บริการแจ้งผ่านระบบ help desk และผู้ให้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลปราสาทเท่านั้น
5	แก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรม HOSxP	15 นาที	แก้ไขปัญหาการใช้งานพื้นฐาน HOSxP เฉพาะจุดปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยเท่านั้น
6	การขอข้อมูลสารสนเทศ	1 วัน	ผู้ให้บริการบันทึกโปรแกรมขอข้อมูลออนไลน์หรือโทรศัพท์ติดต่อทางการแพทย์ถึงผู้รับผิดชอบส่งงาน
7	การเผยแพร่ข่าวสารลง	1 วัน	ผู้ให้บริการประสานงานจากผู้รับผิดชอบให้บริการจนถึงระยะเวลาในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลปราสาทเผยแพร่เบอร์ติดต่อภายใน 1269
8	การขอรายงาน ตั้งรายงานระดับชั้นความยาก(ง่าย) รายงานระดับชั้นความยาก(ปานกลาง) ราย		
9	การขอเปิดบัญชีผู้ใช้รายใหม่	30 นาที	
10	การขอดูกำลังวงจรปิดจนกระทั่งเริ่มเปิดดู	2 ชม.	