

โรงพยาบาลมวกเหล็ก จ.สระบุรี

ระเบียบปฏิบัติงาน รหัสเอกสาร : P-RSM-003	เรื่อง : การจัดการซื้อร้องเรียนการใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข			
	เริ่มใช้ : 01 ธันวาคม 2552	พิมพ์ครั้งที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ :	หน้า :6

ระเบียบปฏิบัติงานเรื่อง

การจัดการซื้อร้องเรียน และการใกล้เคียงทางการแพทย์และสาธารณสุข

	ผู้รับผิดชอบ	ลงชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง		
ทบทวนโดย	นางพิสมัย เสงตระกูล		
อนุมัติโดย	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก		

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	ลักษณะการแก้ไข

สำเนาฉบับที่ :

เอกสารฉบับ

ควบคุม

ไม่ควบคุม

โรงพยาบาลมวกเหล็ก	หน้า : 1/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P-RSM-003	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการไต่ถามทางการแพทย์และสาธารณสุข	วันที่ : 1 ธันวาคม 2552
แผนก : คณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการจัดการความขัดแย้ง	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมวกเหล็ก

### 1. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

### 2. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลมวกเหล็ก

### 3. คำนิยามศัพท์

#### ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุขนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

#### การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

#### การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

#### ผู้ไกล่เกลี่ย

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการไต่ถ้อยทางการแพทย์และสาธารณสุข

### คู่กรณี

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และ ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

### เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

## 4. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไต่ถ้อยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. 2552

## 5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลมีหลักมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาไต่ถ้อยด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าคู่กรณีพึงพอใจ

## 6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่ถ้อยให้รับผิดชอบการไต่ถ้อยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหา โดยเร็ว และรายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไต่ถ้อยเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไต่ถ้อยคนกลางก็ได้
2. ผู้ไต่ถ้อยทำหน้าที่ไต่ถ้อยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไต่ถ้อยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี
3. ผู้ไต่ถ้อยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที
4. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาไต่ถ้อยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไต่ถ้อย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง
5. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณี ในการแสดงความรู้สึกสมัครใจขอไต่ถ้อย เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ไต่ถ้อย
6. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไต่ถ้อยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไต่ถ้อยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

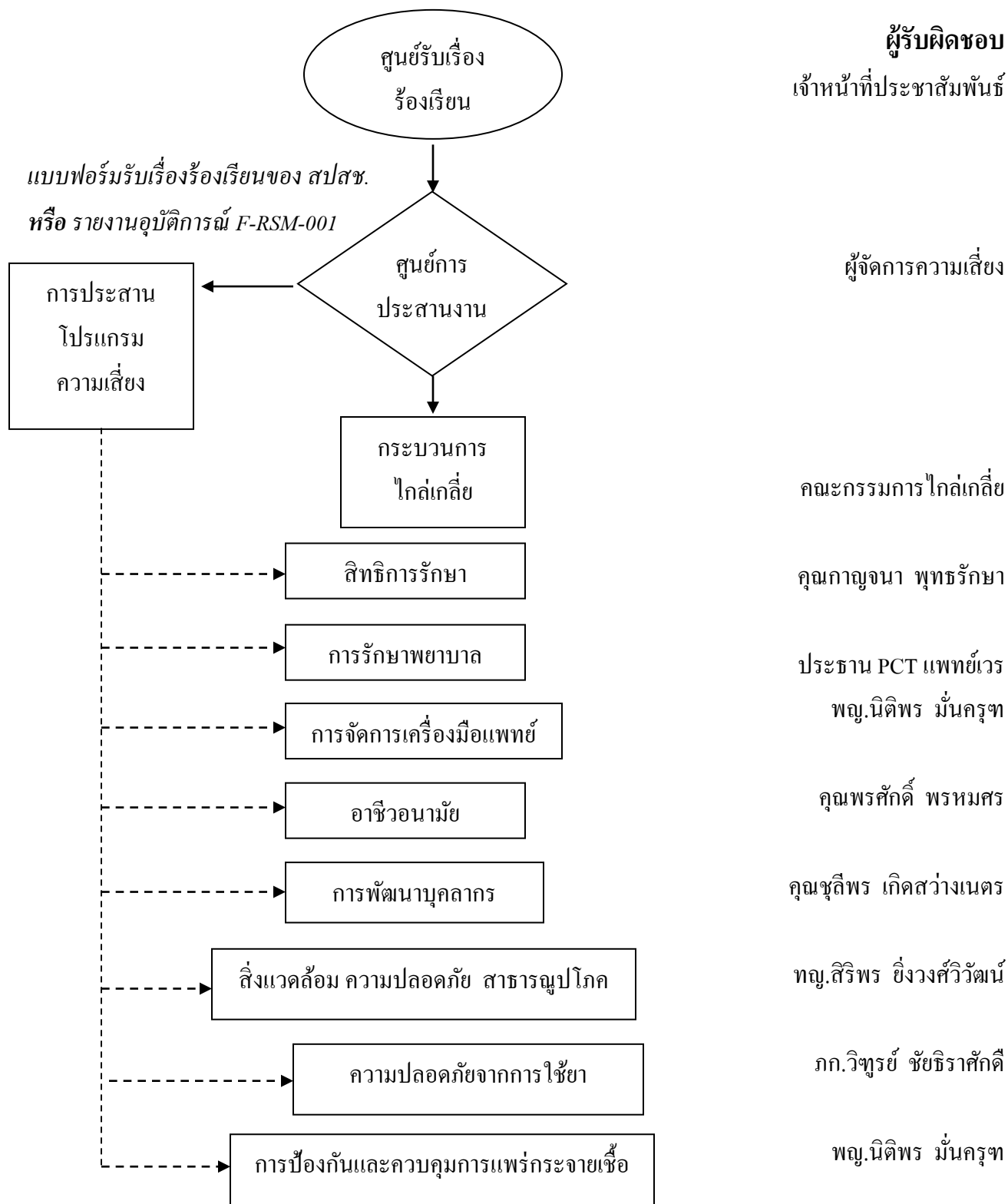
## 7. วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ไต่ถามควรแนะนำให้ผู้กรณิเข้าร่วมการไต่ถามด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน
2. ก่อนเริ่มการไต่ถาม ผู้ไต่ถามต้องแจ้งให้ผู้กรณิทราบถึงประโยชน์และกติกากพื้นฐานของการไต่ถาม
3. ผู้ไต่ถามคนกลางอาจหารือกับผู้กรณิ เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไต่ถาม ก่อนเริ่มต้นกระบวนการไต่ถามก็ได้
4. เพื่อประโยชน์ในการไต่ถาม ผู้ไต่ถามคนกลางควรให้ผู้กรณิเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างผู้กรณิอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไต่ถามคนกลาง
5. การไต่ถามจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไต่ถามกำหนดร่วมกับผู้กรณิ หลักทั่วไปจะไต่ถามต่อหน้าผู้กรณิทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไต่ถาม ผู้ไต่ถามจะต้องให้ผู้กรณิทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไต่ถามครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น
6. กระบวนการไต่ถามให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไต่ถามไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้อีเล็คทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่ผู้กรณิจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไต่ถามทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด
7. เมื่อผู้กรณิมีความประสงค์และผู้ไต่ถามเห็นสมควร ผู้ไต่ถามอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่ผู้กรณิก็ได้
8. ผู้ไต่ถามจะต้องดำเนินการไต่ถามให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่ผู้กรณิได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไต่ถามออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าผู้กรณิไต่ถามจะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว
9. กระบวนการไต่ถามสิ้นสุดเมื่อ
  - ผู้กรณิสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้
  - ผู้กรณิฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากกรการไต่ถาม หรือผู้ไต่ถามไม่สามารถดำเนินการไต่ถามให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
  - ผู้ไต่ถามเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไต่ถาม
10. เมื่อกระบวนการไต่ถามสิ้นสุดลง ให้ผู้ไต่ถามรายงานผลการไต่ถามให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

## 7. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไต่ถาม

1. ผู้ไต่ถามจะต้องเตรียมการไต่ถามและดำเนินการไต่ถามด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี
2. ผู้เจรจาไต่ถามต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไต่ถามเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี
3. ผู้เจรจาไต่ถามไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไต่ถาม และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไต่ถามเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

**Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไถ่เกลี่ย โรงพยาบาลมวกเหล็ก**



Flow Chart กระบวนการ ไถ่เกี้ยว รพ.มวกเหล็ก

ผู้รับผิดชอบ

นางชุลีพร เกิศว่างเนตร

คณะกรรมการไถ่เกี้ยว

ประธานและ

คณะกรรมการไถ่เกี้ยว

คณะกรรมการไถ่เกี้ยว

คณะกรรมการไถ่เกี้ยว



หรือ

