



เครือข่ายบริการสุขภาพนบพิตำ

ระเบียบปฏิบัติงาน รหัสเอกสาร : P-RSM-001	เรื่อง : การจัดการซื้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข			
	เริ่มใช้ : 3 กุมภาพันธ์ 2560	พิมพ์ครั้งที่ : 1	แก้ไขครั้งที่ : 1	จำนวนหน้า : 6

ระเบียบวิธีปฏิบัติงานเรื่อง
การจัดการซื้อร้องเรียน และการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข

	ผู้รับผิดชอบ	ลงชื่อ	วัน เดือน ปี
จัดทำโดย	น.ส.พนิดา ชุ่นอื้อ		22 มีนาคม 2562
ทบทวนโดย	นายสมโชค นงค์นวล		22 มีนาคม 2562
อนุมัติโดย	ประธานเครือข่ายบริการสุขภาพนบพิตำ		22 มีนาคม 2562

บันทึกการแก้ไข

ฉบับที่	วันที่มีผลบังคับใช้	ลักษณะการแก้ไข
1	3 กุมภาพันธ์ 2560	-
1	22 มีนาคม 2562	ปรับปรุงผู้รับผิดชอบให้เป็นปัจจุบัน

เครือข่ายบริการสุขภาพนบพิตดำ	หน้า : 1/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P-RSM-001	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทาง การแพทย์และสาธารณสุข	วันที่ : 3 กุมภาพันธ์ 2560
แผนก : คณะกรรมการจัดการความเสี่ยง	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : นายสมโชค นงศ์นวล	ผู้อนุมัติ : ประธานคณะกรรมการเครือข่ายบริการ สุขภาพนบพิตดำ

1. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาใกล้เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข ด้วยวิธีการเจรจาใกล้เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในหน่วยบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข อำเภอหนองพิดำ

2. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในเครือข่ายบริการสุขภาพนบพิตดำ

3. คำนิยามศัพท์

ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

การเจรจาใกล้เกลี่ยเบื้องต้น

กระบวนการใกล้เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาใกล้เกลี่ยคนกลาง

การเจรจาใกล้เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ใกล้เกลี่ย

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ใกล้เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมใกล้เกลี่ยด้วยก็ได้

ระเบียบปฏิบัติเลขที่ : P-RSM-001	หน้า : 2/6
เรื่อง : การจัดการข้อร้องเรียนการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข	

คู่มือ

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และ ผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยตนเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยตนเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในเครือข่ายบริการสุขภาพ นบพิตำ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

4. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการใกล้เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. 2552

5. นโยบาย

เพื่อให้เครือข่ายบริการสุขภาพนบพิตำ มีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาใกล้เกลี่ยด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าคู่มือพึงพอใจ

6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการใกล้เกลี่ยให้รับดำเนินการใกล้เกลี่ยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานประธานคณะกรรมการ คปสอ.นบพิตำเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาใกล้เกลี่ยเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ประธานคณะกรรมการ คปสอ.นบพิตำดำเนินการเจรจาใกล้เกลี่ยคนกลางก็ได้
2. ผู้ใกล้เกลี่ยทำหน้าที่ใกล้เกลี่ยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล/รพ.สต. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ใกล้เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่มือ
3. ผู้ใกล้เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่มือทราบโดยทันที
4. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาใกล้เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการใกล้เกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง
5. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/คณะกรรมการใกล้เกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่มือ ในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอใกล้เกลี่ย เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ใกล้เกลี่ย
6. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาใกล้เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ใกล้เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

7. วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ใกล้เกลี่ยควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการใกล้เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน
2. ก่อนเริ่มการใกล้เกลี่ย ผู้ใกล้เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และกติกาพื้นฐานของการใกล้เกลี่ย
3. ผู้ใกล้เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการใกล้เกลี่ย ก่อนเริ่มต้นกระบวนการใกล้เกลี่ยก็ได้
4. เพื่อประโยชน์ในการใกล้เกลี่ย ผู้ใกล้เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ใกล้เกลี่ยคนกลาง
5. การใกล้เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ใกล้เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณีหลักทั่วไปจะใกล้เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกใกล้เกลี่ย ผู้ใกล้เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกใกล้เกลี่ยครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น
6. กระบวนการใกล้เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการใกล้เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการใกล้เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด
7. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ใกล้เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ใกล้เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้
8. ผู้ใกล้เกลี่ยจะต้องดำเนินการใกล้เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการใกล้เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว
9. กระบวนการใกล้เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ
 - คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้
 - คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากกรใกล้เกลี่ย หรือผู้ใกล้เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการใกล้เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
 - ผู้ใกล้เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการใกล้เกลี่ย
10. เมื่อกระบวนการใกล้เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ใกล้เกลี่ยรายงานผลการใกล้เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

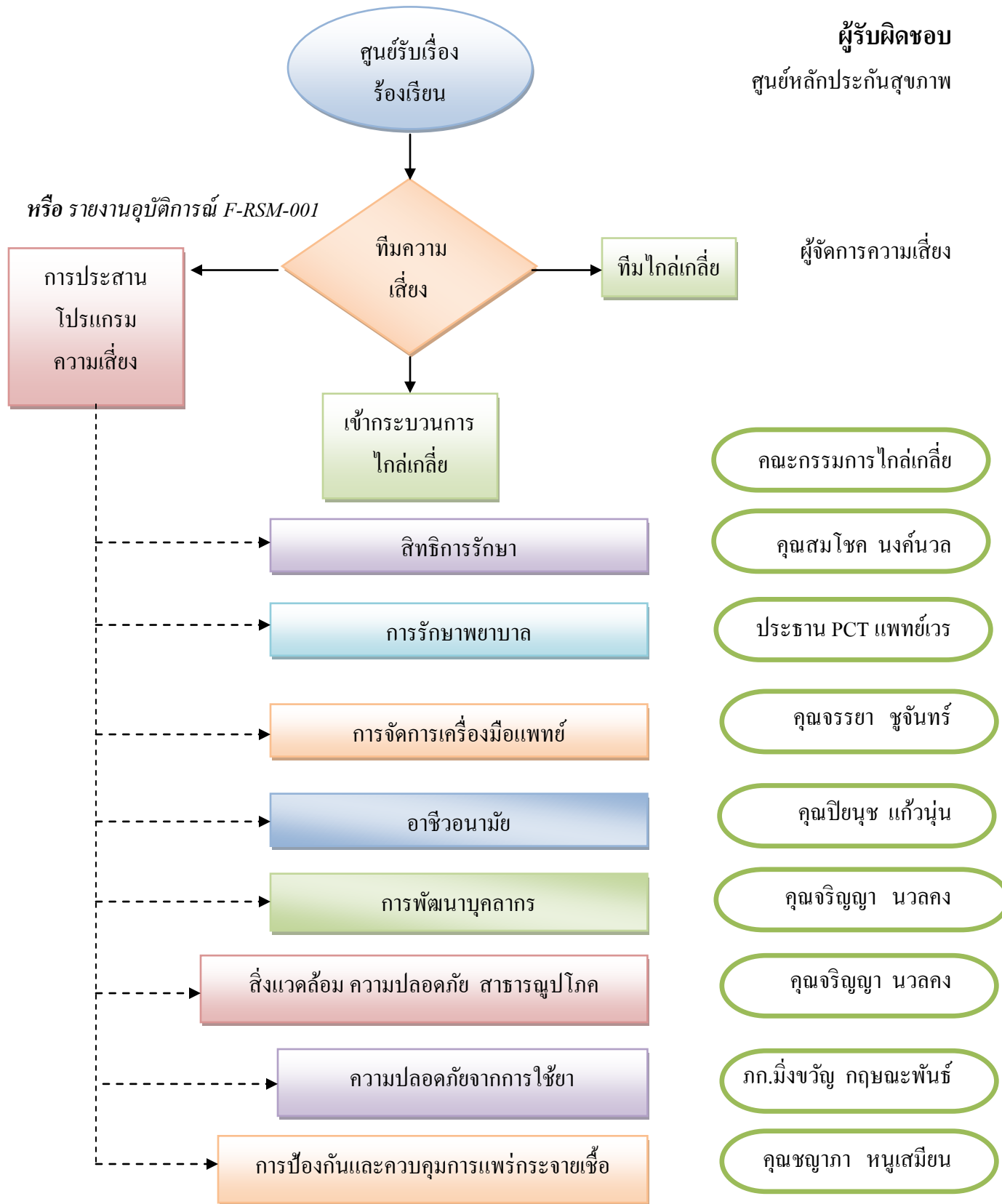
7. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไต่ถาม

1. ผู้ไต่ถามจะต้องเตรียมการไต่ถามและดำเนินการไต่ถามด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี

2. ผู้เจรจาไต่ถามต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไต่ถามเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

3. ผู้เจรจาไต่ถามไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไต่ถาม และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไต่ถามเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและใกล้เกลี่ย เครือข่ายบริการสุขภาพพิจิตร



Flow Chart กระบวนการใกล้เกลี่ย เครื่องข่ายบริการสุขภาพนบพิตำ

