Flow Chart กระบวนการไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

- ร้องเรียนด้วยวาจา
- โทรศัพท์
- กล่องรับความคิดเห็น
- Website / QR code
- หน่วยงานภายนอก/ใน

→ 1.รับแจ้งเหตุ

ผู้รับผิดชอบ
1. นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์

2.รวบรวมข้อมูล
- สำเนาเวชระเบียน
- รวบรวม/บันทึกข้อมูล
- การพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

2.คณะกรรมการไกล่เกลี่ย

ผู้เสียหายเข้าเกณฑ์ มาตรา 41 → ส่งทีมไกล่เกลี่ย

3.ดำเนินการเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว
ครั้งแรก (เร็วที่สุด ไม่เกิน 1-3 วันหลังเกิดเหตุ)แล้วแต่ความรุนแรง
- แจ้งวัตถุประสงค์ของการเยี่ยม
- รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีที่เห็นใจ เป็นมิตร ไม่โต้แย้ง
- กรณีเสียชีวิต - โรงพยาบาลนำพวงหรีดไปเคารพศพ
- เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ } ตามความเหมาะสมโดย (ทีม RRT)
- มอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้นตามความเหมาะสม

3. ทีมเคลื่อนที่เร็วRRT หรือกรรมการไกล่เกลี่ย

4.ประชุมคณะกรรมการ
- วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
- กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยา
- กรณีจำเป็นประสานทีมให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจ
- สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
- เสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

4. คณะกรรมการไกล่เกลี่ย+ทีม RRT

5.การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง
(ครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 1 สัปดาห์) แล้วแต่ความรุนแรง
(ครั้งที่ 3 ห่างจากครั้งแรก 2 สัปดาห์)
- การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
- ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
- บันทึกรายงานการเยี่ยมผู้เสียหายเสนอประธาน

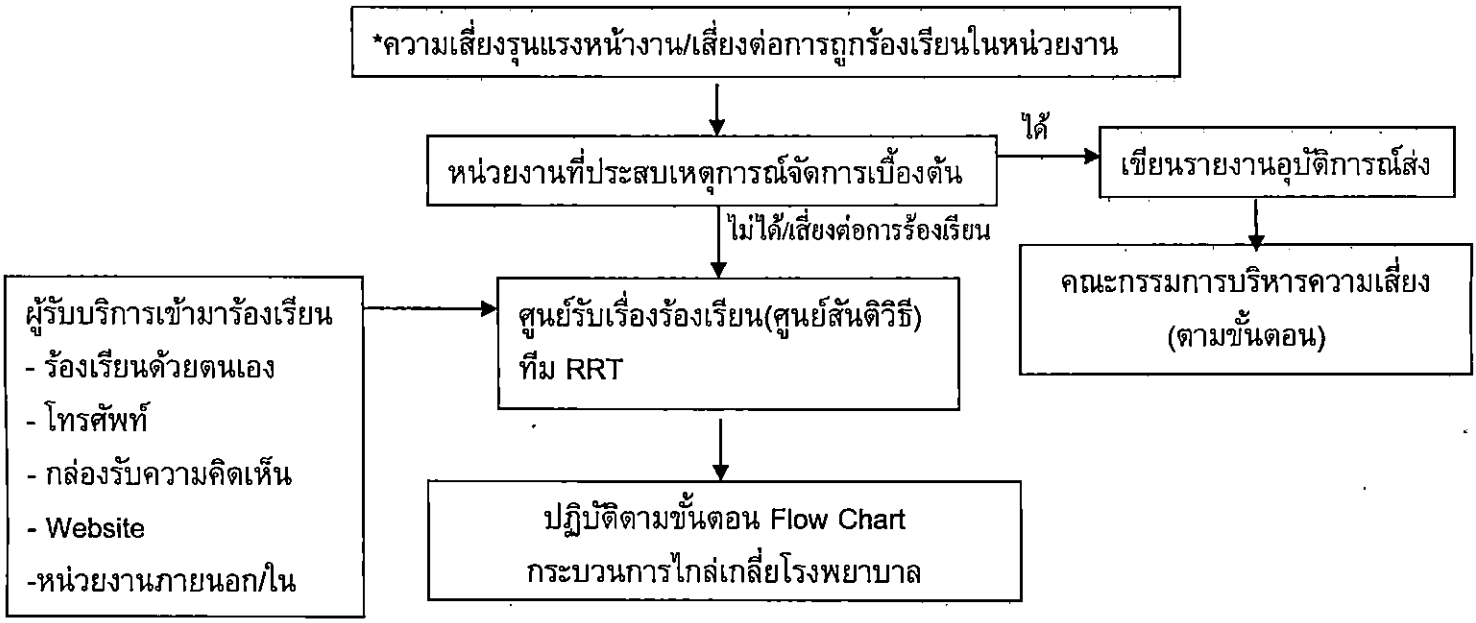
5. คณะกรรมการไกล่เกลี่ย+ ทีม RRT

6. เก็บรวบรวมแฟ้มข้อมูลร่วมกับคณะกรรมการความเสี่ยง

6. คณะกรรมการไกล่เกลี่ยและคณะกรรมการความเสี่ยง

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -7-

Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนในเวลาราชการ

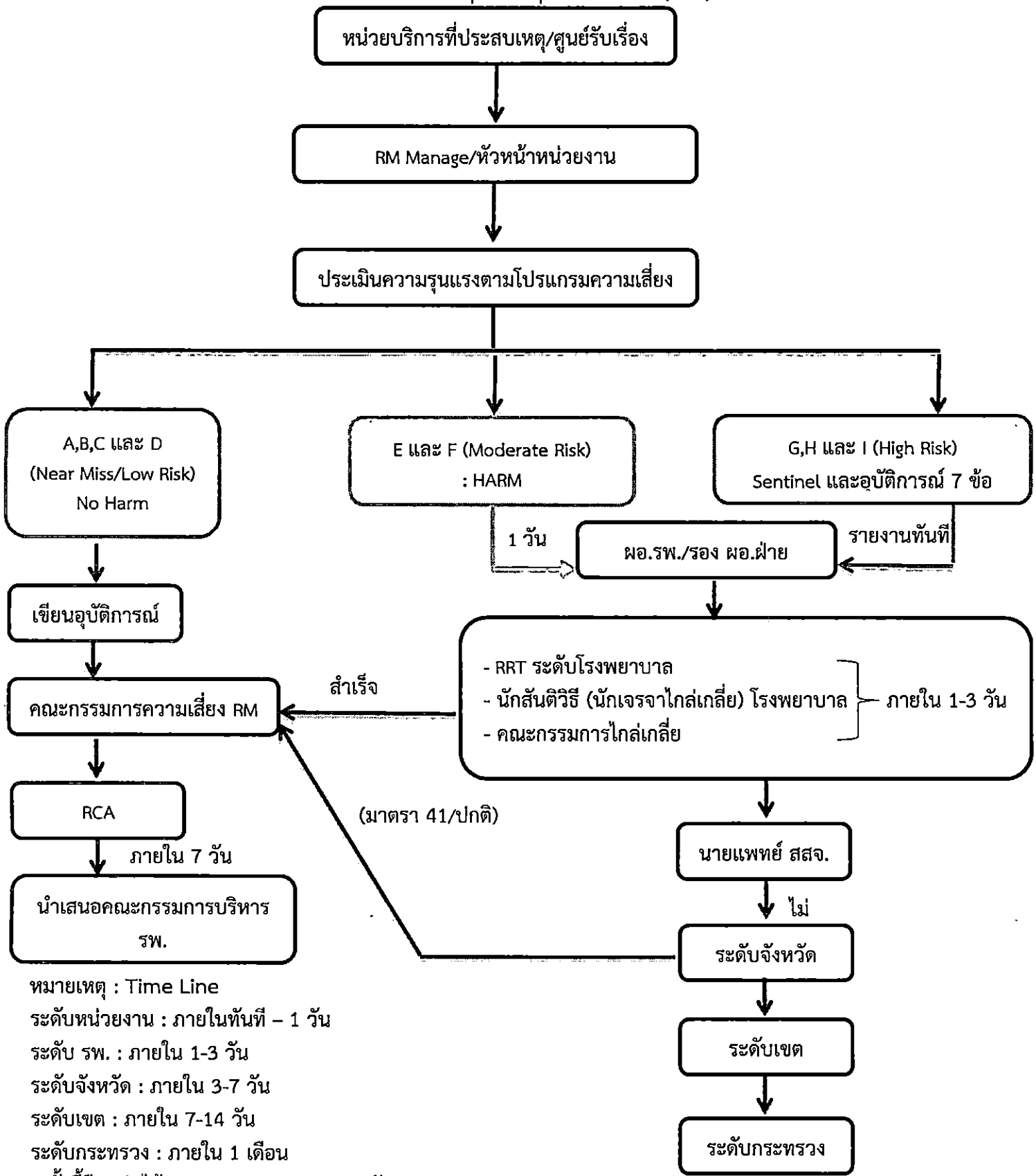


*ความเสี่ยงรุนแรง หมายถึง อุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้วและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/บุคลากรหรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ตั้งแต่ระดับ E ขึ้นไป

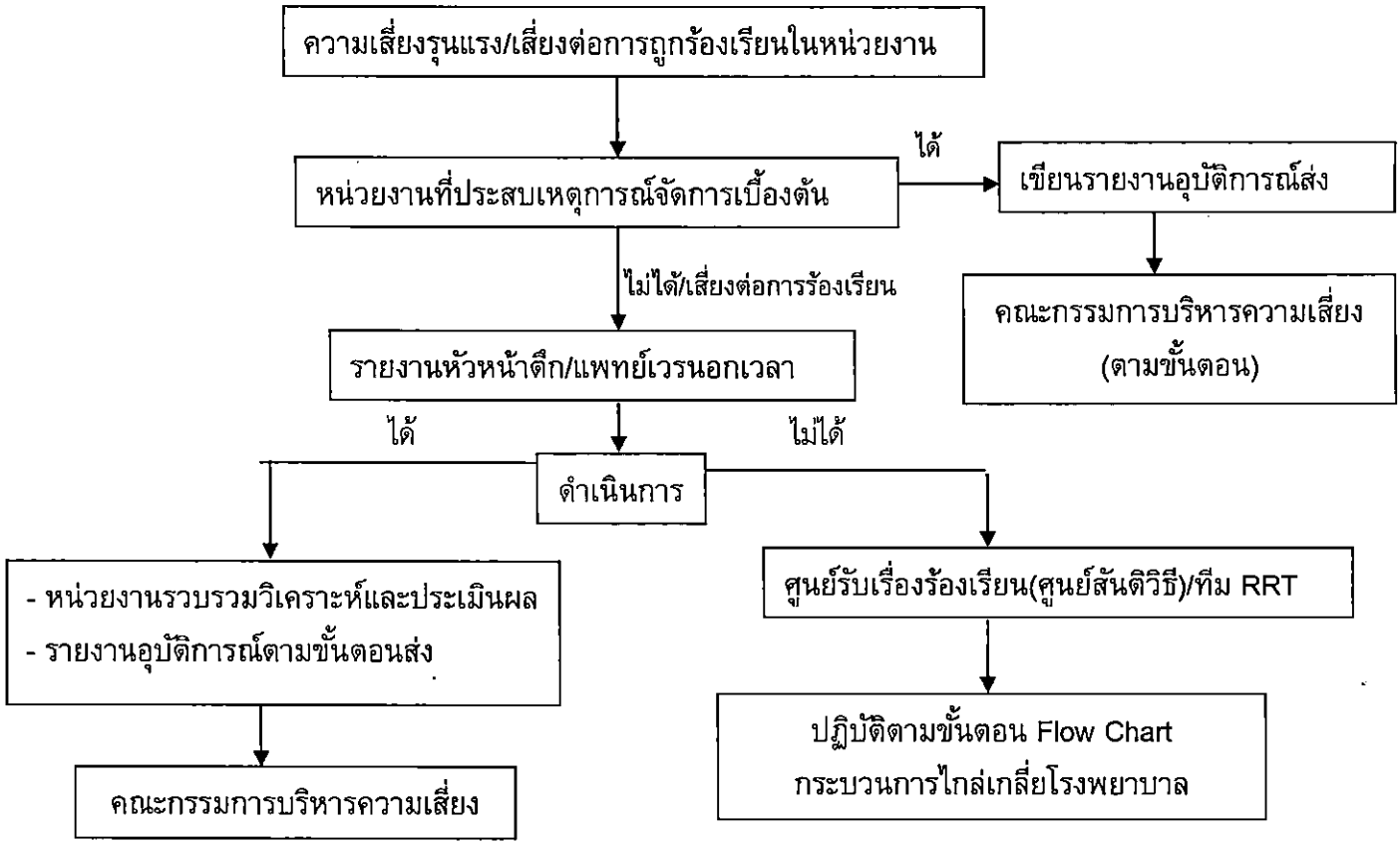
อุบัติการณ์ 7 ข้อที่ต้องรายงานทันที

1. โรคอุบัติใหม่
2. เรื่องที่เสี่ยงมีข่าวถึงสื่อมวลชนหรือ Social media
3. เรื่องที่มีผลกระทบต่อโรงพยาบาลเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เด็กหาย
4. เรื่องที่มีแนวโน้มถูกฟ้องร้องแน่นอน
5. กรณีที่เจรจาในโรงพยาบาลไม่สำเร็จ
6. อุบัติเหตุหมู่ อุบัติเหตุกับคนดัง คนของสาธารณะ บุคคลมีชื่อเสียง
7. บุคลากรถูกทำร้ายหรือเกิดอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บรุนแรงจากการปฏิบัติหน้าที่

ระบบความช่วยเหลือ
ทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team (RRT)



หมายเหตุ : Time Line
ระดับหน่วยงาน : ภายในทันที – 1 วัน
ระดับ รพ. : ภายใน 1-3 วัน
ระดับจังหวัด : ภายใน 3-7 วัน
ระดับเขต : ภายใน 7-14 วัน
ระดับกระทรวง : ภายใน 1 เดือน
* ทั้งนี้ยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมและระดับความรุนแรง

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -9-

Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนนอกเวลาราชการ