โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -2-

1.หลักการและเหตุผลหรือวัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลสร้างความร่วมมือและประสานงานเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการร้องเรียนต่างๆ มีการบริหารจัดการข้องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ

2.ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขหรือตัวแทนหรือญาติ ในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ระยอง

3.คำนิยามศัพท์

<u>ความขัดแย้ง</u>

ประเด็นปัญหาที่เกิดระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจาก การให้หรือการรับบริการสาธารณสุขนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออก ชัดเจนหรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

<u>การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น</u>

กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

<u>การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง</u>

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ให้เกิดขบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกันด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

<u>ผู้ไกล่เกลี่ย</u>

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมายหรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

<u>คู่กรณี</u>

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการหรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

<u>เจ้าหน้าที่</u>

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวเจ้าพนักงานสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ระยอง ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

4.เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ.2552

5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ระยอง มีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการและพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยผู้ป่วยและการเจรจาไกล่เกลี่ย คณะกรรมการทีมเคลื่อนที่เร็ว Rapid Response Team [RRT] เพื่อให้รับดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว

2.ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

3. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบทันที

4. ให้ผู้อำนวยการมีหน้าที่ติดตามและสนับสนุนการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ยในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง

5.เชิญชวนและจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณีในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอไกล่เกลี่ย เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของการของผู้ไกล่เกลี่ย

6. กรณีความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

7.วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ไกล่เกลี่ยควรแนะนำคู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน

2. ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบประโยชน์และกติกาพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย

3. ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้

4. เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ยผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริงหรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนอ ในการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง

5.การไกล่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไกล่เกลี่ยครบทุกฝ่ายเว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

6. กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด

7. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้

8. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

9. กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้
- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

10. เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรายงานผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการทราบโดยเร็ว

8. แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

1. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไกล่เกลี่ยและดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็น หรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่บังคับหรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี

2. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรม หรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

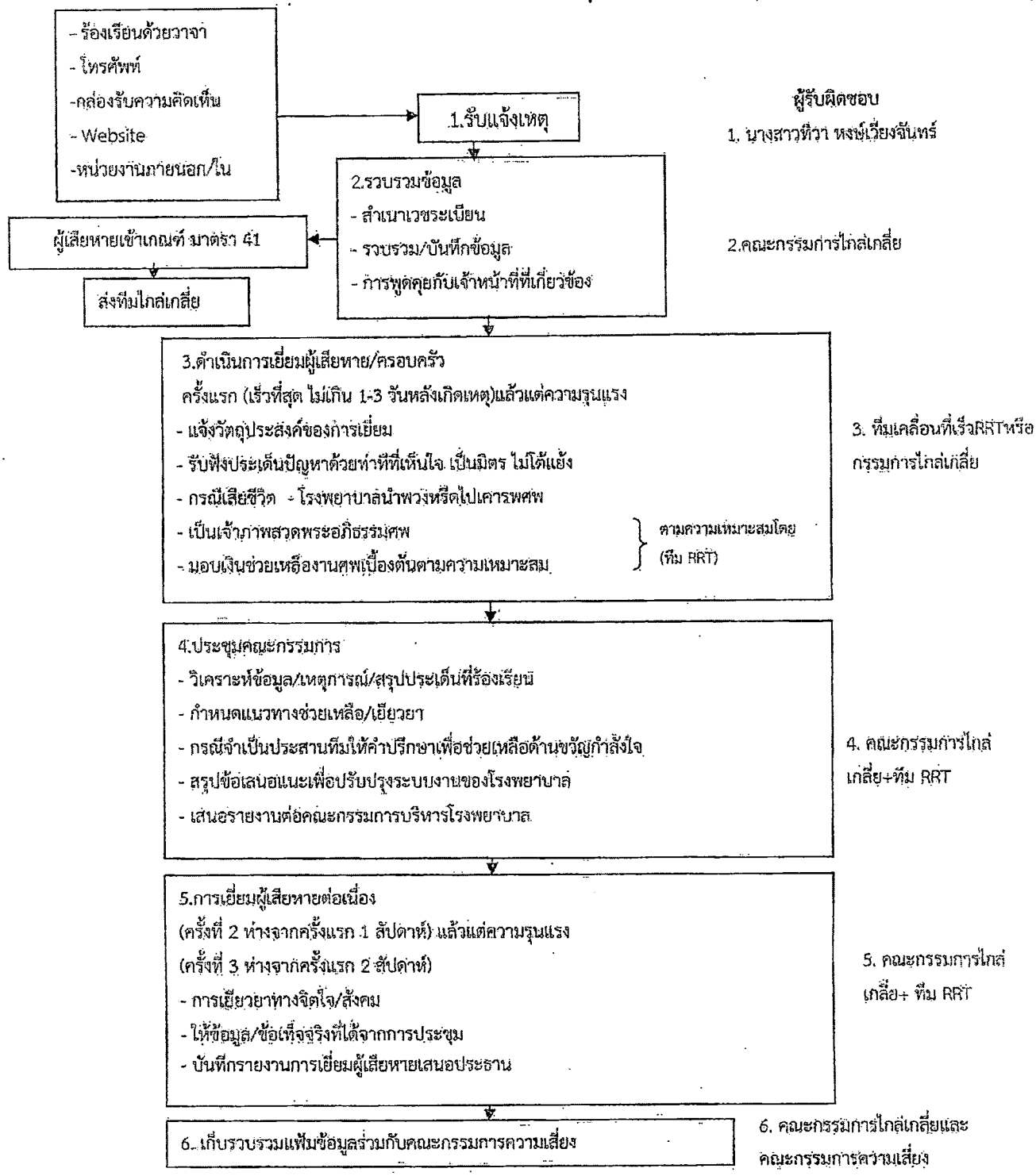
3. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดต่อคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไกล่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่อ อย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

9. เกณฑ์คุณภาพ

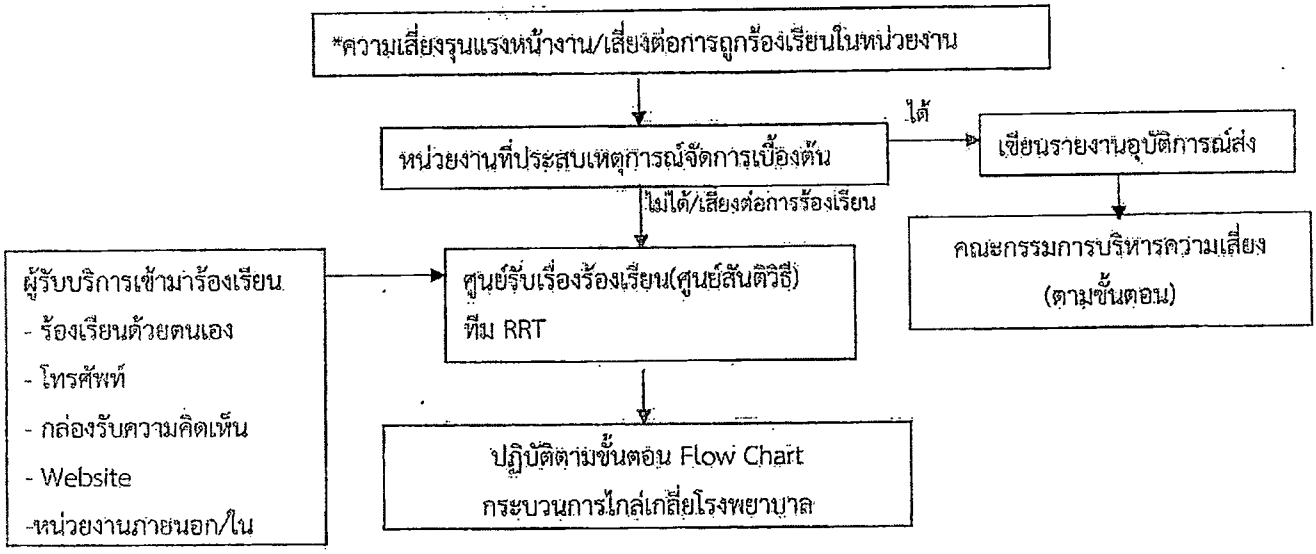
- อัตราจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการจนได้ข้อยุติ ≥ 85
- อัตราการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จตามมาตรฐานเวลากำหนดการภายใน 30วันทำการ ≥85

Flow Chart กระบวนการไกล่เกลี่ย

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง



Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนในเวลาราชการ

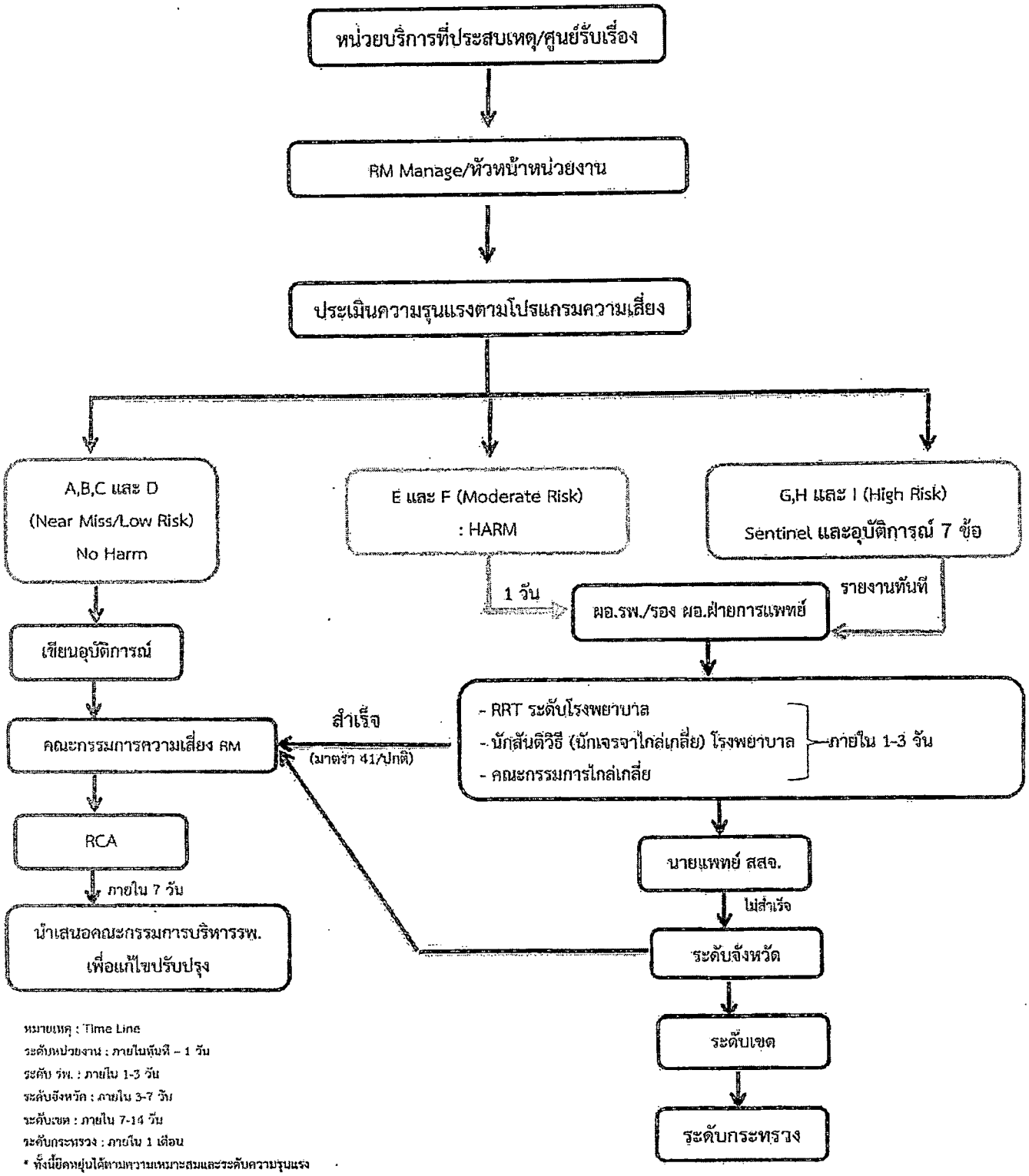


*ความเสี่ยงรุนแรง หมายถึง อุบัติการณ์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นแล้วและเป็นอันตรายต่อผู้ป่วย/บุคลากรหรือส่งผลกระทบต่อองค์กร ตั้งแต่ระดับ E ขึ้นไป

อุบัติการณ์ 7 ข้อที่ต้องรายงานทันที

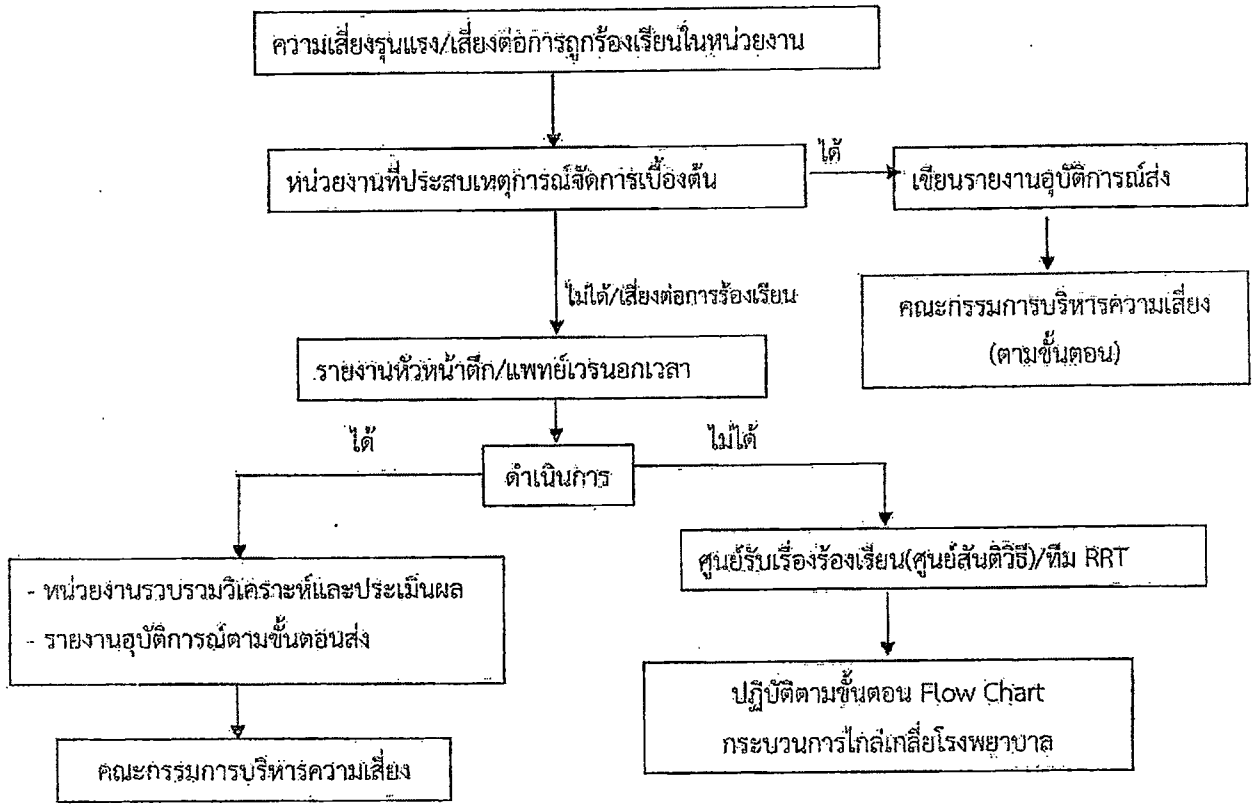
1. โรคอุบัติใหม่
2. เรื่องที่เสี่ยงมีข่าวถึงสื่อมวลชนหรือ Social media
3. เรื่องที่มีผลกระทบต่อโรงพยาบาลเช่น น้ำท่วม ไฟไหม้ เด็กหาย
4. เรื่องที่มีแนวโน้มถูกฟ้องร้องแน่นอน
5. กรณีที่เจรจาในโรงพยาบาลไม่สำเร็จ
6. อุบัติเหตุหมู่ อุบัติเหตุกับคนดัง คนของสาธารณะ บุคคลมีชื่อเสียง
7. บุคลากรถูกทำร้ายหรือเกิดอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บรุนแรงจากการปฏิบัติหน้าที่

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

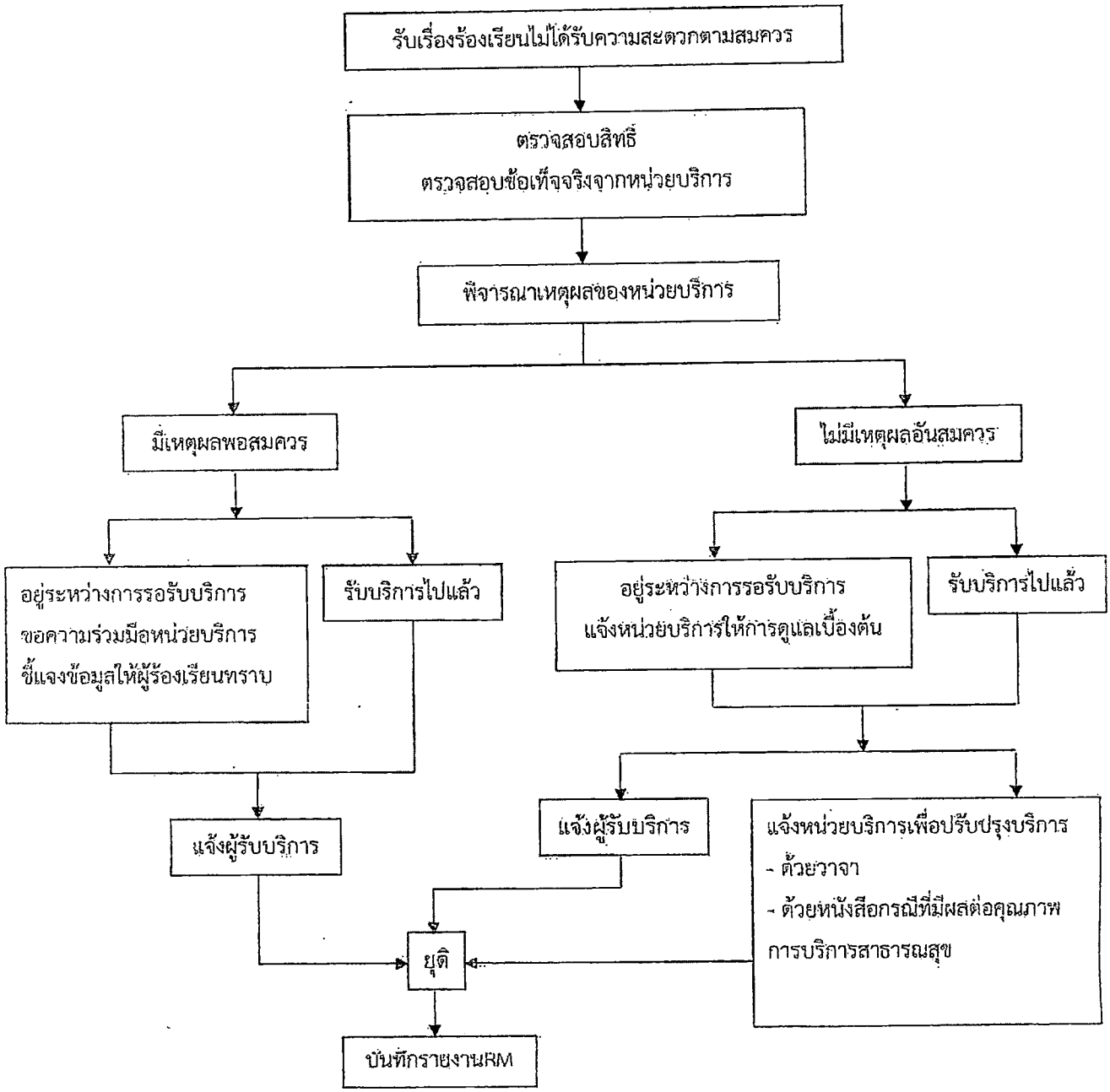
Flow Chart แนวทางการจัดการความเสี่ยงรุนแรงและข้อร้องเรียนนอกเวลาราชการ



Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร

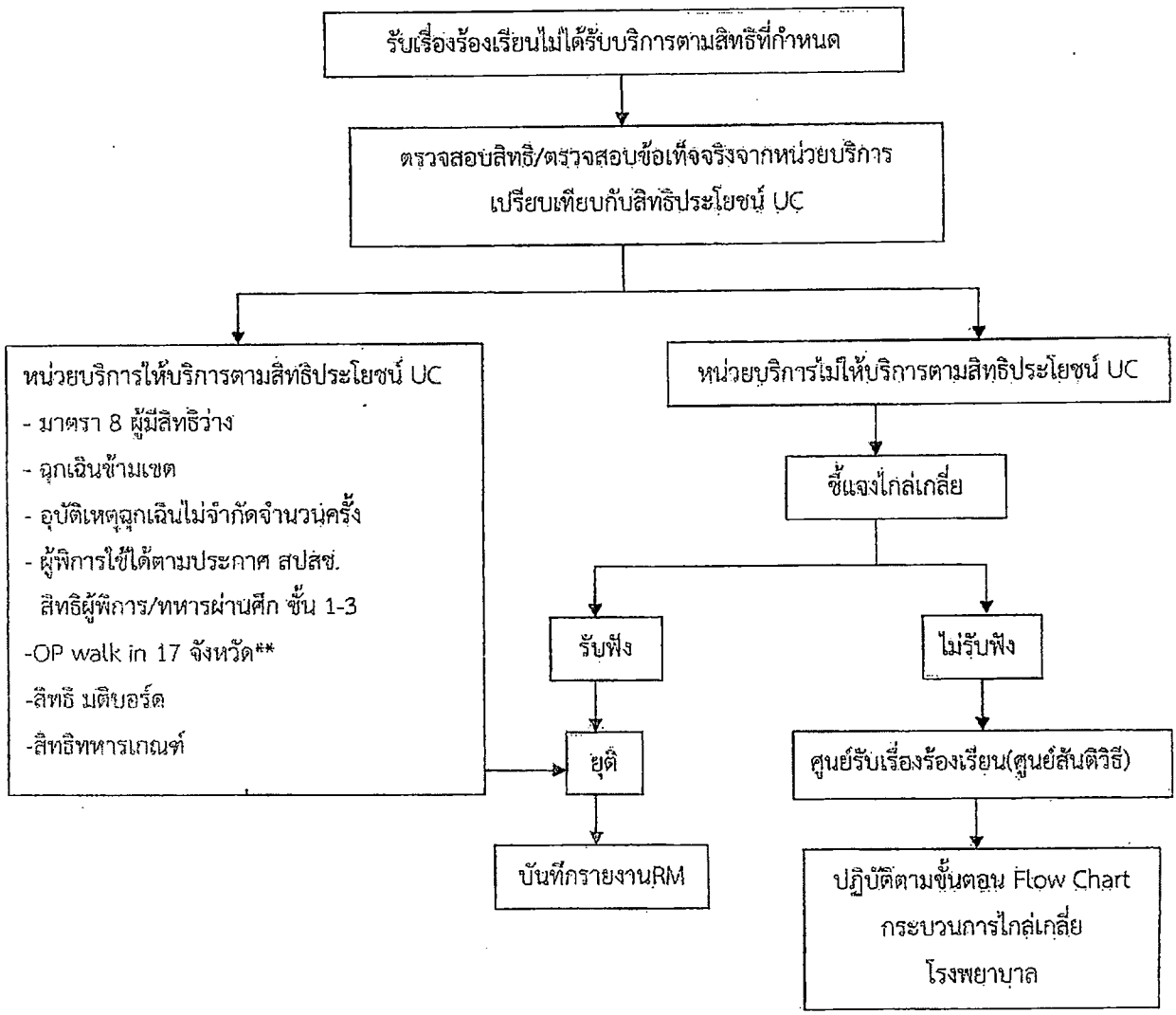
ขั้นตอนการดำเนินงาน



Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนกรณีไม่ได้รับบริการตามสิทธิกำหนด

ขั้นตอนการดำเนินงาน



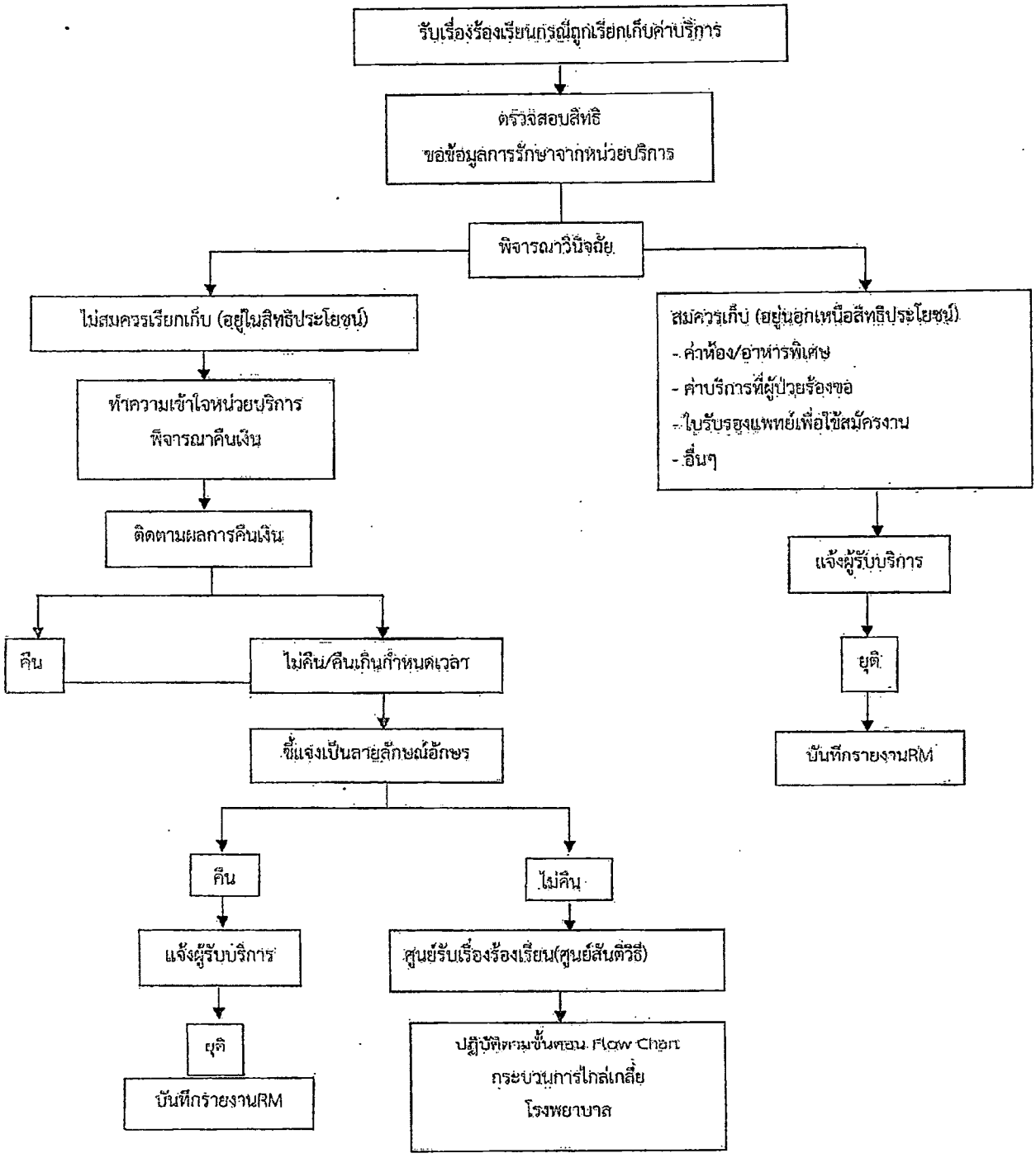
** OP walk in คือ การเข้ารับการรักษาโดยมีเหตุอันควร ในจังหวัดและเขตสุขภาพไกล้เคียง 17 จังหวัด (ไม่ใช่กรณีผู้ป่วยนัด)

สำเนาสำหรับ.....

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง	วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)	รหัส : WI-ศูนย์สันติวิธี-02
	ชื่องาน : เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน การไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข	หน้า -11-

Flow Chart แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การจัดการข้อร้องเรียนกรณีถูกเรียกเก็บค่าบริการ



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานใน
โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระยอง
ตามประกาศโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง
เรื่อง กรอบแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัด	
ชื่อหน่วยงาน: .....ศูนย์สันติวิธี..... วัน/เดือน/ปี: .....๔ มกราคม ๒๕๖๗ ..... หัวข้อ: ...แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาย **รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)** .....ตามเอกสารแนบ..... .... Linkภายนอก: ..... หมายเหตุ:	
ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล ทิวา หงษ์เวียงจันทร์ (.....นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์....) ตำแหน่ง...พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ..... วันที่.....๔ มกราคม ๒๕๖๗.....	**ผู้อนุมัติรับรอง** ทิวา หงษ์เวียงจันทร์ (.....นางสาวทิวา หงษ์เวียงจันทร์....) ตำแหน่ง...พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ..... วันที่.....๔ มกราคม ๒๕๖๗.....
ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่ นนทกานต์ มากพูล (ส.อ.นนทกานต์ มากพูล) ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗	