

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 1
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 64
แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	ผู้อนุมัติ (นายเจเลีย พจญภัย) ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลพรหมคีรี

1. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

2. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลพรหมคีรี

3. คำนิยามศัพท์

ความขัดแย้ง

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุขนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น

กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 2
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไต่ถามข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2564

ผู้ไต่ถาม

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไต่ถามความขัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่ผู้กรณียอมรับร่วมไต่ถามด้วยก็ได้

ผู้กรณี

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

เจ้าหน้าที่

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพรหมคีรี

4. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไต่ถามทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. 2552

5. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลพรหมคีรีมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้ง โดยการเจรจาไต่ถามด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าผู้กรณีพึงพอใจ

6. ความรับผิดชอบ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการไต่ถามให้รับผิดชอบดำเนินการไต่ถามเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็ว และรายงานผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไต่ถามเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไต่ถามคนกลางก็ได้
2. ผู้ไต่ถามทำหน้าที่ไต่ถามกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไต่ถามภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้กรณี
3. ผู้ไต่ถามต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้ผู้กรณีทราบโดยทันที
4. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาไต่ถามตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไต่ถาม ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง
5. ให้ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล/คณะกรรมการไต่ถามเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับผู้กรณี ในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอไต่ถาม เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ไต่ถาม

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 3
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 64

6. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

7. วิธีปฏิบัติ

1. ผู้ไกล่เกลี่ยควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน
2. ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และคติกาพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย
3. ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ย ก่อนเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้
4. เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนองานการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง
5. การไกล่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไกล่เกลี่ยครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น
6. กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด
7. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้
8. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 4
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไถ่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2564

9. กระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้
- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากการไถ่เกลี่ย หรือผู้ไถ่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการไถ่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ผู้ไถ่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไถ่เกลี่ย

10. เมื่อกระบวนการไถ่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไถ่เกลี่ยรายงานผลการไถ่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการ

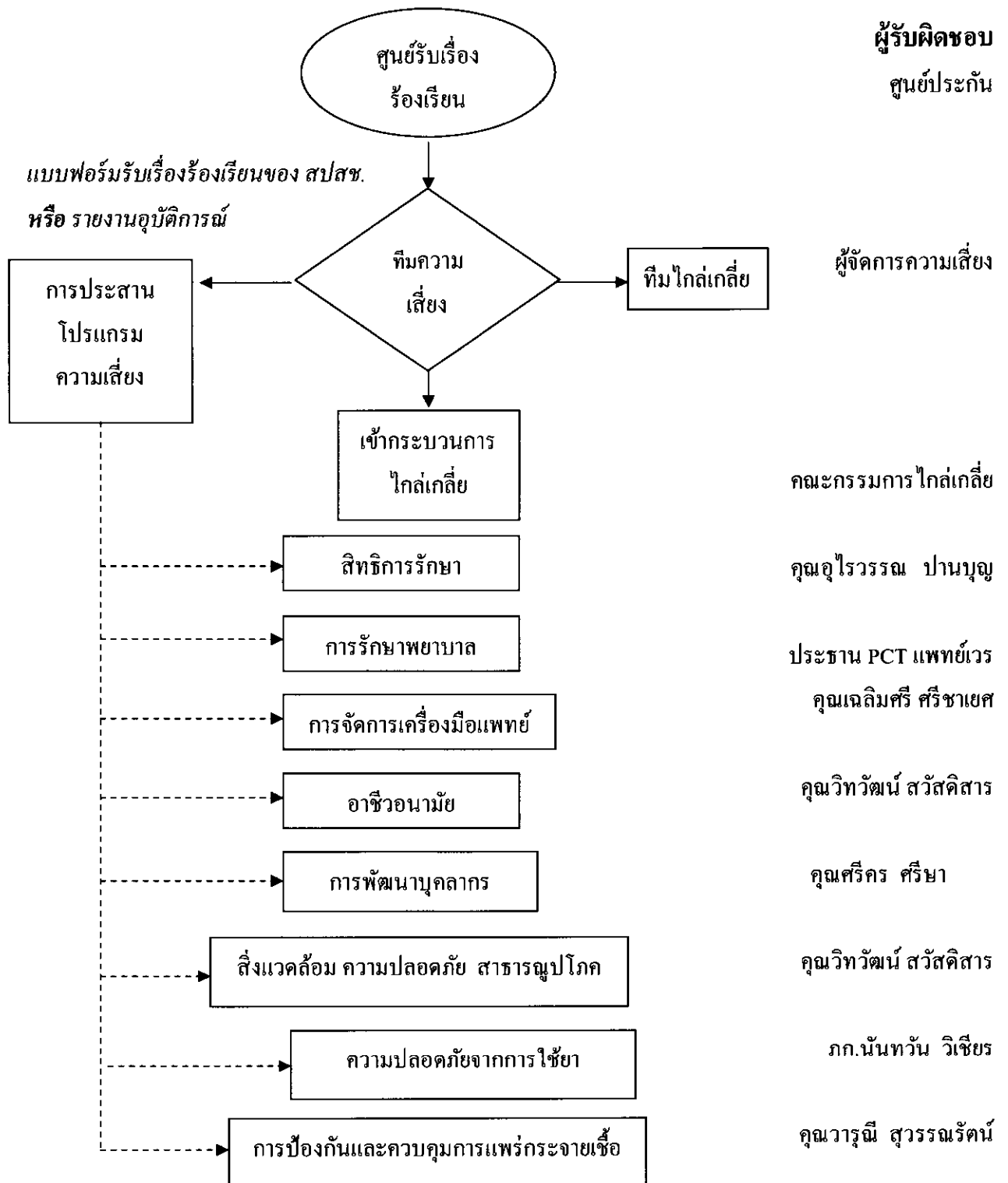
โรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

8. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไถ่เกลี่ย

1. ผู้ไถ่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไถ่เกลี่ยและดำเนินการไถ่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี
2. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไถ่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี
3. ผู้เจรจาไถ่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดชอบคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไถ่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไถ่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

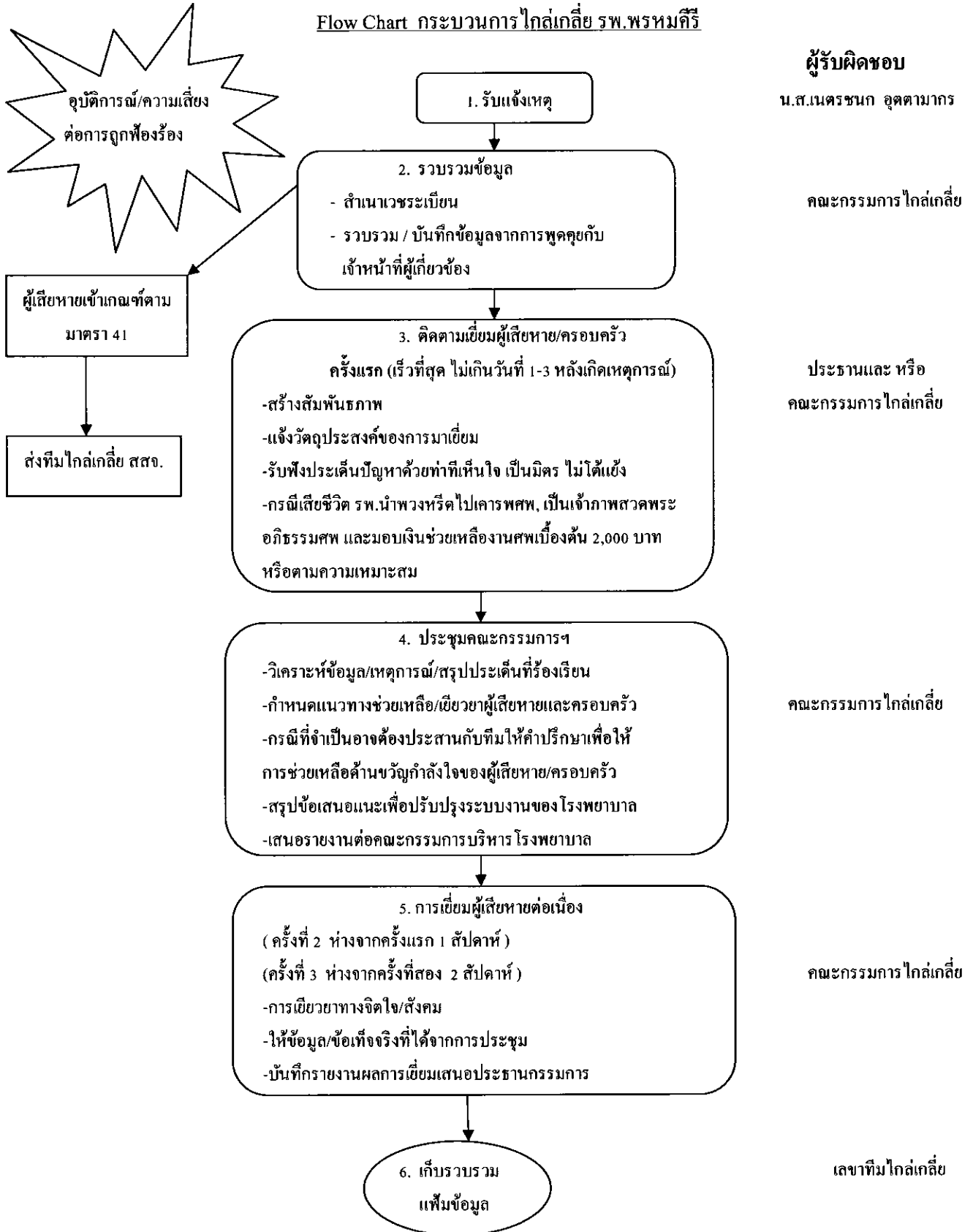
โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า 5
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่ 1
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 64

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและใกล้เคียง โรงพยาบาลพรหมคีรี



โรงพยาบาลพรหมคีรี:ระเบียบปฏิบัติ (SP)	หน้า 6/ฉบับที่
เรื่อง : แนวปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ 2 มกราคม 2564

Flow Chart กระบวนการใกล้เคียง รพ.พรหมคีรี





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๒.๓๐๑(๐๒)/๖๙

วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการ
ข้อร้องเรียน และ ระเบียบแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และ
เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบ
จากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือฯ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบ
ปฏิบัติแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน และระเบียบปฏิบัติการแนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาลงนามในคู่มือ และ อนุมัติเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)

เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

เห็นชอบ/ อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี พ.ศ.๒๕๖๔

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : พฤษภาคม ๒๕๖๔

หัวข้อ : การตอบแบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

EBIT ๒

- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
- ระเบียบปฏิบัติแนวทางปฏิบัติการใกล้เคียงข้อพิพาท

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล



(นางพรรณราย ทิพนันตกุล)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

วันที่ ๑๕ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้อนุมัติรับรอง




(นายเฉลียว ผจญภัย)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

วันที่ ๑๕ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่



(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๕ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔