

คู่มือ
การจัดการเรื่องร้องทุกข์
ร้องเรียน



โรงพยาบาลน้ำหนาว
จังหวัดเพชรบูรณ์

คำนำ

มาตรา ๔๑ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.๒๕๖๐ ได้กำหนดสิทธิของประชาชน ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ตลอดจนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ.๒๕๕๒ ได้ให้ส่วนราชการกำหนดแนวทางในการดำเนินงาน ร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนาระบบบริการและ การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หรือหนังสือ จาก หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัดและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งทำให้ ผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนสามารถปฏิบัติงาน รายงานผลการดำเนินการและจัดเก็บผล การจัดการข้อร้องเรียนไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันภายในระบบ ทั้งนี้ยังสามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วผ่านระบบการ จัดการข้อร้องเรียน และสามารถตรวจสอบได้ คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ประกอบด้วยรายละเอียดการจัดการ ข้อร้องเรียนต่างๆ วิธีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการรายงานผล สรุปผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยทั้งหมดที่กล่าวมานี้หมายถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนหรือประชาชนผู้ที่สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับคู่มือฉบับนี้ ผู้จัดทำยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป และขอขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้ด้วย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
กลุ่มงานนิติการ
ผู้จัดทำ

สารบัญ

บทที่		หน้า
	คำนำ	๒
	สารบัญ	๔
๑	บทนำ	๖
	๑.๑ หลักการและเหตุผล	๖
	๑.๒ วัตถุประสงค์	๘
	๑.๓ คำจำกัดความ	๗
	๑.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน	๑๐
	๑.๕ สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ	๑๐
๒	ระบบการบริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๒
	๒.๑ นโยบายการดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและ การบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	๑๒
	๒.๑.๑ กลไกการดำเนินงาน	๑๒
	๒.๑.๒ มาตรฐานป้องกัน และบริหารความเสี่ยง (Prevention Sentinel and Harmful Event)	๑๓
	๒.๑.๓ มาตรฐานตรวจจับ อุบัติการณ์รุนแรงและอันตรายตั้งแต่ ในระยะแรก (Early Detection of Sentinel and Harmful Event)	
	๒.๑.๔ มาตรฐานไกล่เกลี่ย (Mediation)	
	๒.๑.๕ มาตรฐานการดูแลกรณีมีการฟ้องร้องดำเนินคดี	๑๔
	๒.๑.๖ บทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย	๑๔
	๒.๑.๗ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ยหรือคนกลาง	๑๕
	๒.๑.๘ คุณค่าและความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง	๑๖

สารบัญ

บทที่	หน้า
๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินงาน	๑๗
๒.๒.๑ แผนภูมิการดำเนินงานการเจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๗
๒.๒.๒ แผนภูมิการดำเนินงานแก้ไขปัญหาคำร้องขอความช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา ๔๑ แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๑๘
๓ มาตรฐานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย บรรณานุกรม	๑๙
ภาคผนวก	๒๔
๑. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจังหวัดเพชรบูรณ์ สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ ๑๕๙/ ๒๕๕๙ เรื่อง	๒๖
๒. แบบฟอร์มการยื่นคำร้องเพื่อขอความช่วยเหลือ เยียวยาตามมาตรา ๔๑	๒๘
๓. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์	๓๐
๔. แบบรายงานผลการให้บริการของศูนย์หลักประกันสุขภาพสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเพชรบูรณ์	๓๔

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

ความขัดแย้งยังเป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติในทุกสังคม ซึ่งผลของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น อาจส่งเสริมให้ เกิดนวัตกรรมใหม่ในสังคม หรือกลายเป็นตัวบั่นทอนหรืออุดร้งสังคมไม่ให้ก้าวไปข้างหน้าก็เป็นได้ อย่างไรก็ตาม โดยทั่วไปเรามักจะมองความขัดแย้งที่เกิดขึ้นไปในทางที่เป็นลบมากกว่าเป็นบวก เนื่องจากผลของความขัดแย้ง ส่วนหนึ่ง หากไม่ได้รับการแก้ไขโดยทันที อาจก่อให้เกิดปัญหาความรุนแรงตามมาภายหลังก็เป็นได้ นับตั้งแต่ พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๕ บังคับใช้ ปรากฏว่า มีผู้มาใช้บริการรักษาพยาบาลเพิ่ม มากขึ้น โดยเฉพาะผู้ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ จากข้อมูลของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ มีการใช้บริการผู้ป่วยนอก จำนวน ๑๕๓,๔๐๓,๓๘๔ ครั้ง ส่วนการใช้บริการของผู้ประกันตนในปี พ.ศ. ๒๕๕๓ กรณีเจ็บป่วยจำนวน ๒๙,๘๐๒,๓๘๔ ครั้ง ปี พ.ศ.๒๕๕๔ จำนวน ๓๐,๙๘๑,๒๒๒ ราย และอัตราผู้ป่วยใน ปี พ.ศ.๒๕๕๓ รวมประชากรทุกสิทธิ จำนวน ๑๖,๒๒๕,๒๙๙ ราย และเมื่อดูข้อมูลผู้ป่วยของกระทรวง สาธารณสุขในปี พ.ศ.๒๕๕๓ จำนวนผู้ป่วยนอกทั้งหมด ๑๗๑,๔๑๖,๒๖๒ ครั้ง จำนวนผู้ป่วยใน ๑๑,๒๒๓,๘๓๔ ราย จำเห็นได้ว่า จำนวนผู้ป่วยมีมาก แต่จำนวนแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีน้อย เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ บริการไม่ดีพอและทั่วถึง (สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๓) และจาก ข้อมูลการร้องเรียนทางจริยธรรม ส่วนการฟ้องคดีในส่วนภาครัฐ เฉพาะกรณีของกระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๓๙ - พ.ศ.๒๕๕๕ (ข้อมูล ณ ๑๗ กันยายน ๒๕๕๕) คดีแพ่งรวม ๑๗๙ คดี คดีอาญา ๒๔ คดี รวมทุน ทรัพย์ที่ฟ้องเรียกร้องในคดีแพ่งประมาณ ๑,๐๙๔ ล้านบาท จะเห็นได้ว่า สถานการณ์โดยรวมยังคงที่และมี แนวโน้มสูงขึ้นแต่ที่คงไม่ได้หมายความว่ามีความขัดแย้งเท่าเดิม แต่ที่เป็นเช่นนั้น เพราะปัจจุบัน ในสถานพยาบาล มีกระบวนการไกล่เกลี่ยและการช่วยเหลือเยียวยาเบื้องต้น (แพทย์สภา สำนักเลขาธิการแพทย์สภา, ๒๕๕๕) สำหรับจังหวัดเพชรบูรณ์ ในส่วนที่ภารกิจกลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ รับผิดชอบดูแลคุ้มครองสิทธิและเยียวยาเฉพาะผู้ป่วยสิทธิหลักประกันสุขภาพ พบว่า ข้อมูล พ.ศ.๒๕๕๓ - พ.ศ. ๒๕๕๕ มีจำนวนผู้มาติดต่อขอความช่วยเหลือคำแนะนำปรึกษาการส่งต่อและร้องเรียนรวมดังนี้ คือ ปึงบประมาณ ๒๕๕๓ จำนวน ๑๕ เรื่อง ปึงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวน ๒๐ เรื่อง และปึงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๑๙ เรื่อง และมีผู้ร้องเรียนสิทธิหลักประกันสุขภาพขอรับการเยียวยา ปึงบประมาณ ๒๕๕๓ จำนวน ๙ ราย ได้รับการเยียวยา ๙ ราย เป็นเงินจำนวน ๑,๑๔๐,๐๐๐ บาท ปึงบประมาณ ๒๕๕๔ จำนวน ๑๖ ราย ได้รับการเยียวยา ๑๔ ราย เป็นเงินจำนวน ๑,๔๑๐,๐๐๐ บาท ปึงบประมาณ ๒๕๕๕ จำนวน ๑๕ ราย ได้รับการเยียวยา ๑๔ ราย เป็นเงินจำนวน ๑,๒๑๐,๐๐๐ บาท (กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพชรบูรณ์, ๒๕๕๓ - ๒๕๕๕) จากการศึกษาปัญหาการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์ ในสังกัดสำนักงาน สาธารณสุขเนื่องจากการรักษาพยาบาล (อนุชา ศาสลังกา, ๒๕๕๖) พบว่า สาเหตุของการขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั้งใน การฟ้องร้องคดี การไกล่เกลี่ยในและนอกศาลของโรงพยาบาลและกลุ่มกฎหมาย พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วย และญาติ ต้องการรักษาพยาบาล ความรู้สึกไม่เป็นธรรม ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับบุคลากรทางการแพทย์ไม่

ดี และสาเหตุที่ทำให้การประกอบวิชาชีพของบุคลากรทางการแพทย์สถานพยาบาลภาครัฐ ต้องประสบและส่งผลกระทบต่อการรักษาพยาบาล ประกอบด้วย การขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ และจำนวนผู้ป่วยที่มีมาก และการศึกษาดังกล่าว พบแนวทางแก้ไขปัญหาการลดการฟ้องร้องคดีดังนี้คือ ทำอย่างไรจะให้ผู้ป่วยและญาติได้ทราบข้อมูลข้อเท็จจริงของความเจ็บป่วย และเข้าใจกระบวนการรักษาพยาบาล และผลที่อาจเกิดขึ้นจากการรักษาพยาบาล ทำอย่างไรบุคลากรทางการแพทย์ที่อยู่ในกระบวนการรักษาพยาบาลจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถด้วยความตั้งใจ มีจิตบริการ ปราศจากความวิตกใดๆ และบรรลุในการรักษาพยาบาล ทำอย่างไรผู้ป่วยจึงมีความปลอดภัยในโรงพยาบาล ทำอย่างไรจึงจะช่วยเหลือเยียวยาความเสียหายจากการรักษาพยาบาลที่เกิดได้จากความผิดพลาด บกพร่องของการรักษาพยาบาล ทำอย่างไร จึงจะคุ้มครองแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ และทำอย่างไรจึงจะรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ ผู้ป่วย และญาติ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นความจำเป็นและความสำคัญที่จะต้องมีความรู้และกรอบในการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบและเกี่ยวข้องในการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ทุกแห่ง เพื่อให้สามารถให้บริการ ให้คำปรึกษา แนะนำ เสรจาไกล่เกลี่ย และมีสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนขั้นตอนและกระบวนการอำนวยความสะดวกให้ความช่วยเหลือเยียวยาประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้เป็นช่องทางที่ให้ความช่วยเหลือประชาชน ผู้ป่วยและญาติที่มาติดต่อ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนโดยมีหลักการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

๑. เป็นศูนย์กลางในการประสานการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนในระดับอำเภอ และระดับจังหวัด

๒. ประมวลประเด็นปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อหาแนวทางแก้ไข และเจรจาไกล่เกลี่ยให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาล

๓. ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้ได้ช้อยุติโดยเร็ว และประชาชนพอใจ ป้องกันการฟ้องร้องเป็นคดีความ

๔. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอคำปรึกษา ยื่นคำร้องขอความช่วยเหลือด้วยสันติวิธี

๕. จัดระบบและพัฒนาเครือข่ายการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และการเจรจาไกล่เกลี่ย เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นเอกภาพ

๖. จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นปัจจุบันและเอื้ออำนวยต่อการเรียกใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในระดับนโยบาย

๗. สนับสนุนและพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร

๘. จัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล และประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ

ดังนั้น การบูรณาการระบบบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้านการบริการทางการแพทย์และการเจรจาไกล่เกลี่ยในระดับอำเภอและจังหวัด กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ได้ทบทวน/ปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขให้โรงพยาบาลในสังกัดนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และการเจรจาไกล่เกลี่ยที่มีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหของประชาชน โดยการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการเจรจาไกล่เกลี่ยให้เป็นหนึ่งระบบ (Single Work Flow) ตลอดจนการสื่อสาร สร้างความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุด และยั่งยืนต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ สามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ย ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องราวร้องทุกข์และเจรจาไกล่เกลี่ยอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชน และผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยมาตรา ๕๔ และช่วยเหลือเยียวยาประชาชนสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่ได้รับผลกระทบจากการรักษาพยาบาลตามมาตรา ๔๑

๑.๓ คำจำกัดความ

ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือต้องการเสนอแนะข้อคิดเห็นหรือให้ข้อมูล ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

ผู้ร้องทุกข์ หมายถึง ผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

คำร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องทุกข์ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข ที่ได้ยื่นหรือส่งถึงเจ้าหน้าที่ตามช่องทางต่างๆ

หน่วยรับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน หมายถึง ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

การดำเนินการ หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขช่วยเหลือเยียวยาหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องทุกข์

การอุทธรณ์ หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อมติหรือมาตรการใดๆ ที่คณะกรรมการสั่งการ หรือมีปัญหาในมติหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้มีการทบทวน

การบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข หมายถึง การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ

เรื่องร้องเรียนบริการทางการแพทย์ หมายถึง หนังสือหรือสิ่งใดๆ จากบุคคล หรือองค์กรที่แสดงให้เห็นปรากฏได้ว่า มีการให้บริการรักษาพยาบาล หรือการดำเนินการทางการแพทย์ หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ และผู้รับบริการหรือญาติ มีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าว หรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบ

ความขัดแย้ง หมายถึง ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้น มีการแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์

การเจรจาไกล่เกลี่ย หมายถึง กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทนตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน และเพื่อมีความขัดแย้งบานปลาย

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนการกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกันโดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

ผู้ไกล่เกลี่ย หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งในระบบการแพทย์ หรือผู้รับมอบหมาย หรืออาจจะเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยกันก็ได้

๑.๔ ประเภทเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข	การให้บริการรักษาพยาบาลหรือการดำเนินการทางการแพทย์หรือสาธารณสุขของหน่วยบริการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ มีความเสียหายเกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้รับบริการหรือญาติมีความสงสัยในการให้บริการดังกล่าวหรือเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หน่วยบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข หรือกระทรวงสาธารณสุขรับผิดชอบ	ร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ เช่น การวินิจฉัยโรค ผิดพลาด การรักษา ผิดพลาด ฯลฯ
๒) คุณภาพการให้บริการ	การที่ผู้ร้องเรียนแจ้งร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เกิดขึ้นกับหน่วยงานบริการของกระทรวงสาธารณสุข	๑. รอดรจนาน ๒. แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขทำงานล่าช้า ๓. แพทย์ปฏิเสธการรักษา ๔. กริยาไม่เหมาะสม/วาจาไม่สุภาพ ๕. ไม่เตรียมใจให้บริการ ๖. ระบบส่งต่อผู้ป่วย ฯลฯ

๑.๕ สิทธิผู้ป่วย ๑๐ ประการ อันได้แก่

- ๑๕.๑ ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- ๑๕.๒ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่เลือกปฏิบัติ เนื่องจากมีความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิ การเมือง เพศ อายุและลักษณะความเจ็บป่วย
- ๑๕.๓ ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ และเข้าใจ ชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถ ตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- ๑๕.๔ ผู้ป่วยอยู่ในสภาพวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิจะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพโดยทันทีตามความจำเป็น แก่กรณีโดยไม่คำนึงถึงผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
- ๑๕.๕ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- ๑๕.๖ ผู้ป่วยมีสิทธิจะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และสถานบริการได้
- ๑๕.๗ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- ๑๕.๘ ผู้ป่วยมีสิทธิจะได้ทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- ๑๕.๙ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะตนที่ปรากฏในเวชระเบียน เมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลอื่น
- ๑๕.๑๐ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต

บทที่ ๒

ระบบการบริการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล สังกัดสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๒.๑ นโยบายดำเนินงานในเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข

ด้วยกระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการในสถานพยาบาล
ระดับต่างๆ แต่เนื่องจากการบริการทางการแพทย์มีหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการ ที่อาจจะ
เป็นสาเหตุของการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse Event) และนำไปสู่ความเสียหายทั้งต่อผู้ป่วย
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและโรงพยาบาลได้ และอาจก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งด้านชีวิต สุขภาพ และเศรษฐกิจได้ จึง
จำเป็นต้องมีระบบการบริการจัดการความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล เพื่อป้องกันและ
แก้ไขปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ
ให้กับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้อง ร้องเรียน ลดการบาดเจ็บ พิการ การสูญเสียชีวิต ความสูญเสียทาง
เศรษฐกิจและสังคม และลดค่าใช้จ่ายของรัฐในการชดเชยค่าเสียหาย รวมทั้งเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้
ให้บริการกับผู้รับบริการ สร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์ เสริมสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่น และ
ความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ และประชาชนเพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานในเรื่อง
ความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีประสิทธิภาพและ
ยั่งยืน กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดมาตรการในการดำเนินการที่สำคัญดังต่อไปนี้

๒.๑.๑ กลไกการดำเนินงาน

ให้ดำเนินการเรื่องความปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาลในสังกัด
กระทรวงสาธารณสุข โดยคณะกรรมการระดับกระทรวง ระดับเขต ระดับจังหวัด และระดับสถานพยาบาล ดังนี้

๑) ให้มีคณะกรรมการอำนวยการระดับกระทรวง ทำหน้าที่ กำหนดนโยบาย
ยุทธศาสตร์มาตรการและขับเคลื่อนการดำเนินงานส่งเสริมความปลอดภัยและบริหารความเสี่ยงในสถานพยาบาล
ให้เป็นรูปธรรม รวมทั้งวิเคราะห์ กำกับและประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด

๒) ให้ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข และนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด แต่งตั้ง
คณะกรรมการระดับเขต และระดับจังหวัด ตามลำดับ เพื่อพัฒนากลไกขับเคลื่อนมาตรการ ติดตาม และควบคุม
กำกับการทำงานของสถานพยาบาลในเครือข่าย

๓) ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน แต่งตั้ง
คณะกรรมการระดับสถานพยาบาล เพื่อกำหนดแนวทาง แผนงาน และประเมินผลการพัฒนาระบบส่งเสริมความ
ปลอดภัยและการบริหารความเสี่ยงของผู้รับบริการและบุคลากรในสถานพยาบาลของผู้รับบริการและบุคลากรใน
สถานพยาบาล รวมถึงทรัพย์สิน และชื่อเสียงของสถานพยาบาล และสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุก

ระดับในสถานพยาบาล รวมถึงทรัพย์สิน และชื่อเสียงของสถานพยาบาล และสร้างวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเห็นคุณค่าและมีส่วนร่วมในการค้นหาและรายงานความเสี่ยง

๒.๑.๒ มาตรการป้องกันและบริหารความเสี่ยง (Prevention Risk Management)

๑) ให้สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทุกแห่ง จัดทำบัญชีความเสี่ยง (Risk Profile) และวิเคราะห์สาเหตุราก (Root Cause Analysis) เพื่อจัดทำแนวทางและมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่เหมาะสมกับสถานพยาบาล

๒.๑.๓ มาตรการตรวจจับอุบัติการณ์รุนแรง และอันตรายตั้งแต่ในระยะแรก (Early Detection of Sentinel and Harmful Event)

๑) ให้สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขรายงานอุบัติการณ์รุนแรง (Sentinel Event) ให้ผู้อำนวยการทราบโดยทันที และอุบัติการณ์อันตราย (Harmful Event) ให้รายงานภายใน ๒๔ ชั่วโมง นอกนั้น ให้รายงานตามระบบปกติ โดยในกรณีอุบัติการณ์รุนแรงและอันตราย ให้รายงานนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดทราบด้วย

๒) ให้กระทรวงสาธารณสุขโดยศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข และเขตสุขภาพโดยผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข จัดให้มีทีมเคลื่อนที่เร็ว (Rapid Response Team) ระดับกระทรวงและระดับเขตสุขภาพ ทำหน้าที่ตอบสนองและแก้ปัญหาเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ในการดูแลรักษาทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยที่ได้รับผลกระทบให้กลับเป็นปกติโดยเร็ว เพื่อยุติปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ไม่ให้ลุกลาม กรณีที่ระดับจังหวัดไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งเข้าดูแลกำกับหน่วยงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติการณ์สูง เช่น ห้องฉุกเฉิน ให้มีคุณภาพและมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่ชัดเจน

๓) ให้สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขสรุปรายงานอุบัติการณ์รุนแรง (Sentinel Event) และอันตราย (Harmful Event) ให้คณะกรรมการระดับจังหวัด ระดับเขต และระดับกระทรวงทราบตามลำดับชั้น ทุก ๓ เดือน (สิ้นเดือนธันวาคม มีนาคม มิถุนายน และกันยายน) ยกเว้นมีเหตุจำเป็นแล้วแต่กรณี ให้รายงานได้โดยทันที

๒.๑.๔ มาตรการไกล่เกลี่ย (Mediation)

๑) ให้สถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจัดตั้งทีมเจรจาไกล่เกลี่ย ประกอบด้วยรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์เป็นประธาน นักสันติวิธี นักกฎหมาย และผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อยุติปัญหาตั้งแต่เริ่มต้น ไม่ให้ลุกลาม

๒) ให้ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการจัดตั้งทีมเฉพาะกิจในการเจรจาไกล่เกลี่ย (Ad Hoc Mediation Team) ระดับกระทรวงให้ครบทุกภาค โดยประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกระทรวง ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ นักกฎหมาย และนักสันติวิธี เป็นเลขานุการทีม ให้การช่วยเหลือทีมจังหวัดตามความเหมาะสม

๒.๑.๕ มาตรการดูแลกรณีมีการฟ้องร้องคดี

ให้กลุ่มกฎหมายดำเนินการจัดตั้งทีมช่วยเหลือดูแลกรณีมีการฟ้องร้องดำเนินคดี ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกระทรวง นักสันติวิธี ผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์ และนักกฎหมาย เป็นเลขานุการทีม เพิ่มเติมด้วยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒.๑.๖ บทบาทของผู้เจรจาไกล่เกลี่ย มีดังนี้ คือ

- ๑) ประสานระหว่างข้อพิพาท ช่วยให้คู่พิพาทมาพบปะเจรจาคืนดี ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ติดต่อประสานนัดวันเจรจา ให้คู่พิพาท หรือตัวแทนที่มีอำนาจให้มาพบปะพูดคุย เพื่อหาแนวทางในการยุติข้อพิพาท
- ๒) อำนวยความสะดวกในการไกล่เกลี่ย หรือประนอมข้อพิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยจะดำเนินการจัดเตรียมสถานที่ ห้องประชุม อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อาหาร และเครื่องดื่มที่จำเป็น เพื่อให้การไกล่เกลี่ยดำเนินไปได้เรียบร้อยภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน
- ๓) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้ไกล่เกลี่ยจะช่วยเสาะหาข้อมูลที่จำเป็น และข้อมูลทางกฎหมาย แปลความหมาย และเป็นสื่อกลางให้แก่คู่พิพาทให้เข้าใจตรงกัน
- ๔) ให้ความรู้ในการไกล่เกลี่ย หรือประนอมข้อพิพาท ตลอดจนการเจรจาต่อรองแก่คู่พิพาท ผู้ไกล่เกลี่ยซึ่งมีความรู้ ความเข้าใจในระบบการไกล่เกลี่ย ควรให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการไกล่เกลี่ยแก่คู่พิพาทให้ตระหนักถึงประโยชน์ในการร่วมกันแก้ปัญหา และระงับข้อพิพาทได้ดี จะทำให้การไกล่เกลี่ยประสบความสำเร็จได้มาก
- ๕) ดำเนินการและควบคุมกระบวนการไกล่เกลี่ยตามพฤติกรรมแห่งคดีตามที่เห็นเหมาะสม และสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ดำเนินการให้กระบวนการไกล่เกลี่ยสามารถดำเนินต่อไปได้จนสำเร็จ โดยควบคุมและดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ไม่ให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดประวิงเวลาให้ล่าช้า ป้องกันการโต้เถียงอันจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท เมื่อถึงทางตัน ก็ดำเนินการหาแนวทางที่ผ่านพ้นอุปสรรค หรือข้อขัดข้องต่างๆ ไปจนสามารถตกลงกันได้
- ๖) ไม่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการตัดสินใจ จึงทำให้บทบาทของคนกลางต่างจากผู้พิพากษาหรือผู้ทำหน้าที่เป็นอนุญาโตตุลาการ ซึ่งในบทบาทของคนกลางในบทบาทของผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการนั้น เป็นคนที่ถูกกำหนดโดยกฎหมาย หรือโดยความยินยอมพร้อมใจของคู่กรณีที่จะทำหน้าที่ตัดสินใจโดยอาศัยกติกา สัญญา หรือโดยวิธีปกติที่เป็นที่ยอมรับของสังคม คนกลาง จึงไม่เหมือนผู้พิพากษาหรืออนุญาโตตุลาการที่เขาไม่มีอำนาจที่จะตัดสินใจใดๆ ทั้งสิ้น มีอยู่หลายๆ กรณีที่เหมือนกัน ซึ่งโดยตำแหน่งนั้น มีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจในเรื่องดังกล่าว อย่างไรก็ตาม เขาอาจจะมาทำหน้าที่คนกลาง ทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเขาว่างบทบาทหรืออำนาจของการตัดสินใจของเขาไว้ช่วยคราว
- ๗) ช่วยในการทำสัญญาประนีประนอมยอมความ เมื่อคู่พิพาทสามารถตกลงกันได้ ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นผู้ช่วยเหลือให้คำแนะนำในการร่าง หรือตรวจสอบสัญญาประนีประนอมยอมความ ให้มีผลผูกพัน

บังคับได้ โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและความสงบเรียบร้อย ตรวจสอบผู้มีอำนาจลงนามที่มีผลผูกพัน แล้วดำเนินการให้คู่พิพาท และพยานลงมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

๒.๑.๗ คุณสมบัติของผู้ไกล่เกลี่ย หรือคนกลาง

คนกลาง อาจจะเป็นคนเดียวหรือสองคน หรือมากกว่านั้นก็ได้ แล้วแต่กรณี คนกลางจะต้องเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี หรือคู่เจรจา รู้จักและเข้าใจกระบวนการดำเนินไปของความขัดแย้งและสามารถกำกับกระบวนการให้ดำเนินไปกับทั้งต้องไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องที่ขัดแย้งกัน คุณสมบัติของคนกลางมีหลายประการ ดังนี้

๑) เป็นอิสระและเป็นกลาง ผู้ไกล่เกลี่ยต้องมีความเป็นอิสระและเป็นกลาง ไม่ฝักใฝ่หรือเข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด หากมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับฝ่ายใด เช่น เป็นญาติพี่น้อง นายจ้าง ลูกจ้าง หุ้นส่วน ที่ปรึกษากฎหมาย ทนายความ หรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์ทางการสมรส เป็นต้น ก็ควรเปิดเผยข้อเท็จจริงให้อีกฝ่ายทราบ หรือขอถอนตัวจากการไกล่เกลี่ย เพื่อป้องกันการคัดค้าน หรือครหาที่เกิดกับผู้ไกล่เกลี่ย

อนึ่ง ความเป็นกลางและความที่ไม่เข้าข้างฝ่ายใด เป็นปัจจัยที่สำคัญในการไกล่เกลี่ย โดยคนกลาง คำทั้งสองที่กล่าวมานั้น เมื่อรวมกันก็จะหมายถึงทัศนคติ พฤติกรรม ความสัมพันธ์ และอำนาจในการกำกับของคนกลาง ซึ่งไม่ได้เข้าข้าง หรือเห็นด้วยกับฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือบางส่วนของคู่พิพาท อย่างไรก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่เป็นกลาง และไม่เข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้หมายความว่าเขาจะไม่มีความคิดเห็นส่วนตัวของเขาในเรื่องดังกล่าว นั้น มีความแตกต่างอยู่บางๆ ระหว่างความเป็นกลางและความไม่เข้าข้างฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือความยุติธรรมหรือความเป็นกลาง ขึ้นอยู่กับมุมมองของคู่กรณีจะยอมรับความช่วยเหลือจากผู้ไกล่เกลี่ย ถ้าความช่วยเหลือนั้นมีลักษณะที่เป็นกลางและยุติธรรม

๒) รักษาความลับของคู่พิพาท กระบวนการไกล่เกลี่ยมีการดำเนินการที่เป็นความลับ ดังนั้น ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องรักษาความลับของคู่พิพาทที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ไม่แพร่พรายให้บุคคลภายนอกทราบ อันก่อให้เกิดความเสียหายแก่คู่พิพาท และจะตามมาซึ่งความรับผิดชอบแพ่งและอาญา

๓) มีความอดทน ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องมีความอดทนและอดกลั้น มีจิตใจเยือกเย็น มีความเมตตากรุณาต่อคู่พิพาท พร้อมทั้งจะรับฟังปัญหา โดยเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายได้ชี้แจง และแสดงเหตุผลได้อย่างเท่าเทียมกันตามสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยจะอยู่เหนือความขัดแย้ง ไม่เข้าไปโต้เถียงกับคู่พิพาท

๔) ซื่อสัตย์สุจริต ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเป็นผู้มีจริยธรรม คุณธรรม ไม่แสวงหาผลประโยชน์จากคู่พิพาท อันจะทำให้การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เป็นกลาง หรือไม่เป็นอิสระ

๕) มีความรู้ความสามารถในเนื้อหา หรือเรื่องที่จะพิพาท ถึงแม้ว่าผู้ไกล่เกลี่ยจะไม่มีหน้าที่ชี้ขาดข้อพิพาท ก็ควรเตรียมตัวศึกษาค้นคว้าหาความรู้ในเรื่องที่พิพาท เพื่อที่จะรู้เรื่องและหาแนวทางในการระงับข้อพิพาทให้แก่คู่ความได้ถูกต้อง

๖) มีความสามารถในการเจรจาและติดต่อสื่อสาร ผู้ไกล่เกลี่ยควรมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความอ่อนโยนในการเจรจา แต่อย่างไรก็ตาม จะต้องมีความเข้มแข็งในประเด็นที่จะพิจารณา ไม่ปล่อยให้ฝ่ายใด

ฝ่ายหนึ่งครอบงำจนเสียความเป็นธรรมและความเป็นกลาง รู้จักพูดในชั้นตอนที่ควรพูด ไม่ควรพูดอยู่ฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้คู่พิพาทได้พูดคุย ผู้ไกล่เกลี่ยควรจะพูดให้น้อย และเป็นผู้รับฟังที่ดี รู้ว่าชั้นตอนใดควรจะตัดบทหรือหยุดพักหรือเลื่อนการเจรจาออกไป เช่น ถ้าเห็นว่าทั้งสองฝ่ายมีอารมณ์รุนแรงเข้าหากัน อันอาจจะนำไปสู่การทะเลาะวิวาท

๗) มีความรู้และประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยที่ดี ควรจะมีความรอบรู้ในหลายๆ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับข้อพิพาท หลักจิตวิทยาการไกล่เกลี่ย ตลอดจนจนผ่านประสบการณ์ในการไกล่เกลี่ยยิ่งมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ความเชี่ยวชาญและความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ทั้งยังต้องขยันหมั่นเพียรค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ๒.๑.๘ คุณค่าและความสำคัญของการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง

การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เป็นการเจรจาไกล่เกลี่ยเพื่อให้คู่กรณีได้มีโอกาสในการร่วมกันที่จะสร้างทางเลือกร่วมกัน และร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การที่คู่กรณีสมัครใจเข้าร่วมกันแก้ปัญหา ก็อาจจะทำให้เขาหาทางออกที่ดีกว่าร่วมกัน ดีกว่าใช้วิธีอื่นๆ คู่เจรจาสามารถจะบอกถึงประเด็นปัญหาที่มีความสำคัญต่อเขา สามารถที่จะอธิบายผลประโยชน์ที่อยู่เบื้องหลังจุดยืน โอกาสที่จะช่วยกันสร้างทางเลือกที่สร้างสรรค์ที่อาจจะเป็นไปได้หลายอย่าง ดังนั้น การเจรจาไกล่เกลี่ย คนกลาง จึงมีคุณค่าและความสำคัญดังต่อไปนี้

๑) เกิดการตัดสินใจที่ดีกว่า มีประสิทธิภาพ และยั่งยืนกว่า เพราะคู่เจรจามีอำนาจตัดสินใจในผลของการเจรจา

๒) มีการผสมผสานความต้องการ เกิดความสมดุลในผลประโยชน์ ก่อให้เกิดการยอมรับ

๓) ลดความรู้สึกรังเกียจที่มีการแบ่งฝ่ายแบ่งขั้ว ช่วยให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดี ลดช่องว่างการสื่อสาร

๔) ช่วยให้เกิดการสนับสนุนในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายมากขึ้น เพราะคู่เจรจาได้มีส่วนร่วมในกระบวนการมาตลอด

๕) มีความเป็นส่วนตัวและรักษาความลับได้ดีกว่าในกรณีเจรจาความขัดแย้งระหว่างบุคคล

๖) แก้ปัญหาข้อพิพาทได้เร็วกว่า

๗) มีโอกาสมากกว่าที่จะเลือก เพื่อให้เกิดทางออกที่สร้างสรรค์ และเป็นไปได้

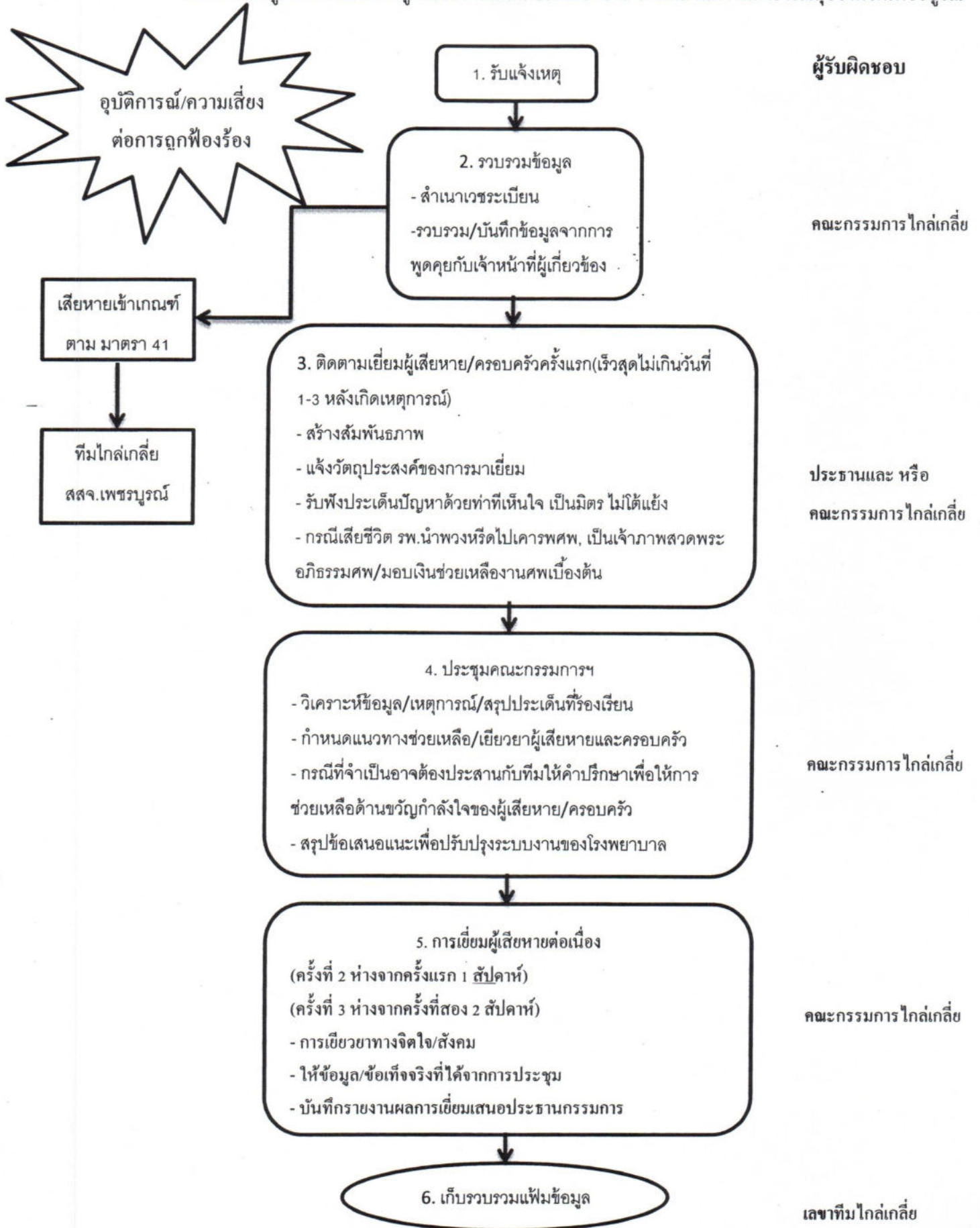
๘) ประหยัดเวลาของการบริหารจัดการ

๙) สิ้นเปลืองน้อยกว่าการฟ้องร้องหรือการใช้สัญญาโตตุลาการ

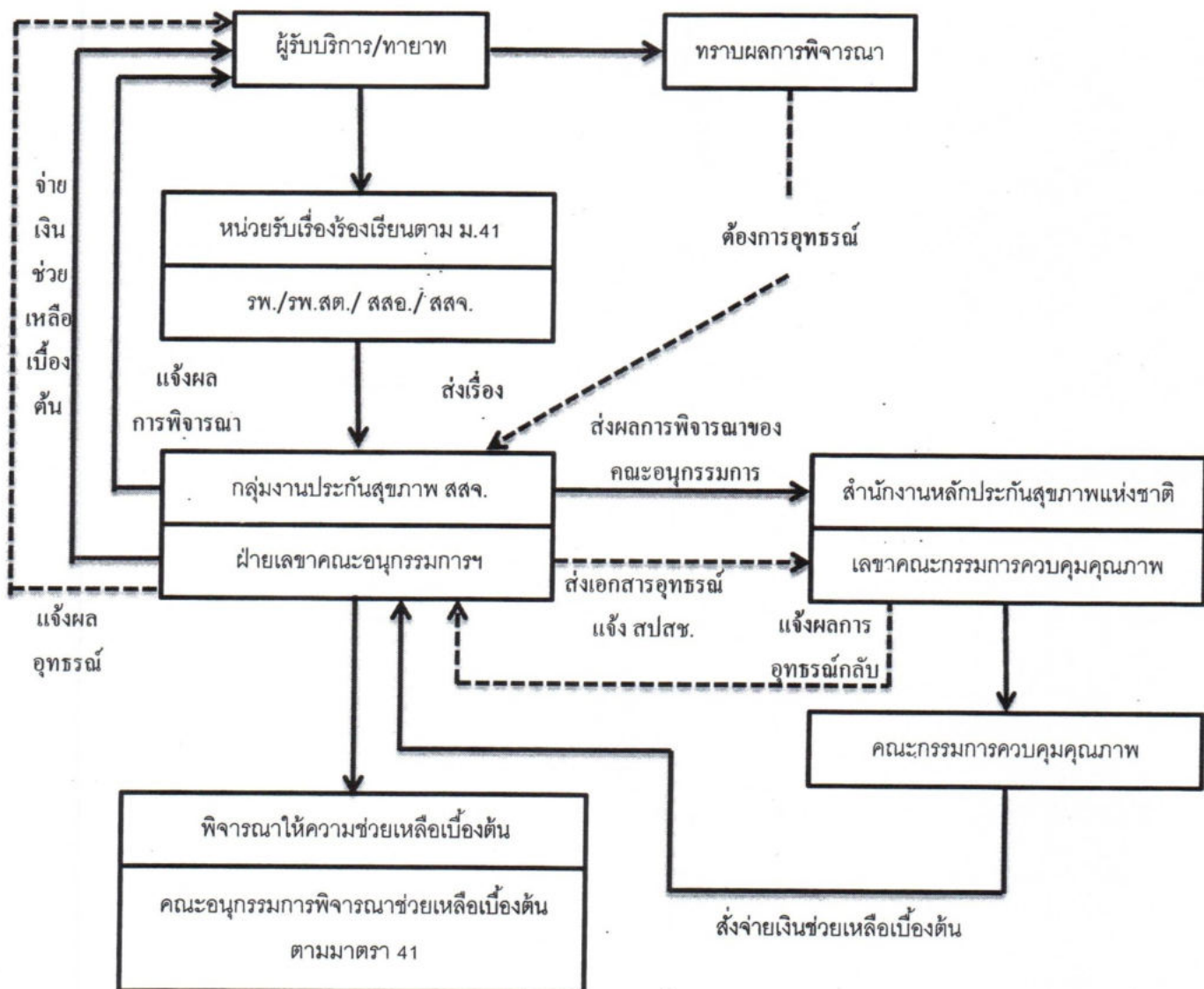
๑๐) ปราศจากผลกระทบต่อกระบวนการแก้ปัญหาข้อพิพาทวิธีอื่นๆ

๒.๒ ขั้นตอนการดำเนินงาน

๒.๒.๑ แผนภูมิการดำเนินงานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



๒.๒.๒ แผนภูมิการดำเนินงานแก้ไขปัญหาการร้องขอความช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์



หมายเหตุ กลุ่มงานประกันสุขภาพ สสจ. หลังจากได้รับเรื่องร้องเรียน ม.41 ก็จะดำเนินการดังนี้

1. ขอรายละเอียดการรักษาพยาบาลจากหน่วยบริการที่เกี่ยวข้องทุกแห่ง
2. เยี่ยมบ้านผู้ยื่นคำร้องเพื่อเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
3. เตรียมการประชุม, นัดหมายคณะอนุกรรมการฯ
4. จัดประชุมคณะอนุกรรมการฯ

บทที่ ๓

มาตรฐานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

มาตรฐานศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ประยุกต์ใช้จาก มาตรฐานการดำเนินงานศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ๒๕๕๔)

ประกอบด้วย ๖ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านกายภาพ
๒. ด้านบุคลากร
๓. ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา
๔. ด้านระบบข้อมูล
๕. ด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก
๖. ด้านการเยี่ยมบ้านผู้ยื่นคำร้อง/ผู้เสียหาย

๑. ด้านกายภาพ

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1,2* ไม่มี = 0	หมายเหตุ
สถานที่รับ ประชาชน ที่มาติดต่อ ด้วยตนเอง	1. มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นสัดส่วน (ควรอยู่ที่ OPD หรือบริเวณที่ผู้รับบริการมองเห็นชัดเจน) ไม่มีเสียงรบกวนสำหรับบุคคลที่มาติดต่อด้วยตนเองและรับทางโทรศัพท์ โดยแยกพื้นที่แต่ละช่องทาง และมีป้ายชื่อศูนย์บริการหลักประกันสุขภาพที่ชัดเจน			มีครบทั้งสถานที่และป้ายชื่อ = 1 มีไม่ครบ = 0
	2. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทาง			
	3. มีการจัดชุดโซฟาที่ให้ความรู้สึกสบาย เป็นกันเอง			
	4. มีโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน			
	5. มีมุมหรือชั้นวาง เพื่อวางเอกสารหรือติดโปสเตอร์เผยแพร่			
อุปกรณ์	1. มีโทรศัพท์ โทรสาร			
	2. มีและใช้คอมพิวเตอร์และ Internet เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของ สปสช.			
	3. มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน (เป็นกระดาษ/โปรแกรม data center)			*ใช้ data center = 2 ใช้กระดาษ = 1 ไม่มี = 0

๑. ด้านกายภาพ (ต่อ)

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1,2* ไม่มี = 0	หมายเหตุ
เอกสาร ประกอบการ ทำงาน	1. กฎ ระเบียบต่างๆ ที่เป็นปัจจุบัน (พ.ร.บ. หลักประกัน สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 ข้อมูลเกี่ยวกับ พ.ร.บ.คุ้มครอง ผู้ประสบภัยจากรถ ข้อมูลหน่วยบริการ ทำเนียบผู้ ประสานงาน ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ)		...	
	2. แผนภูมิการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน (Work flow) (หมายเหตุ สำหรับโรงพยาบาลควรมี Work flow ที่ สอดคล้องกับระบบพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล)			อาจทำในรูปแบบ ของเอกสารใส่ แฟ้ม
		คะแนน เต็ม 11	ได้ 8 คะแนน ถือว่าผ่าน เกณฑ์	

๒. ด้านบุคลากร

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ ไม่มี	คะแนน มี = 1 ไม่มี = 0	หมายเหตุ
	1. มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และมี จำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน			
	2. เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะ ในการบริการและมี คุณสมบัติตามที่กำหนด			
	3. เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมความรู้ด้านหลักประกัน สุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
	4. เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมทักษะด้านการสื่อสาร/ การ บริการ/การจัดการความขัดแย้ง/การเจรจาไกล่เกลี่ยอย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง			
		คะแนน เต็ม 4	ได้ 3 คะแนน ถือ ว่าผ่าน	

๓. ด้านการดำเนินการแก้ไขปัญหา

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1 ไม่มี = 0	หมายเหตุ
	มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้			
	1. รับและบันทึกเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมที่กำหนด			ภาคผนวก 3
	2. มีการตอบกลับผู้ร้องว่าได้รับเรื่องไว้แล้ว ภายใน 5 วันทำการ			นับจากวันที่ได้รับเรื่อง
	3. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อเท็จจริงและหลักฐาน			
	4. รวบรวมพยานหลักฐานและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น			
	5. ประสานไกล่เกลี่ย/แก้ปัญหา และให้ความช่วยเหลือต่างๆ เพื่อให้ผู้ ถูกละเมิดสิทธิ ได้รับบริการสาธารณสุขตามสิทธิ			
	6. ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด	ภายใน 30 วัน ทำการ	ภายใน 30 วัน = 1 เกิน 30 วัน = 0	นับจากวันที่ได้รับเรื่อง
	7. มีการแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียนและผู้เกี่ยวข้อง			
	8. มีการจัดตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการพิจารณาแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาปัญหาเรื่องร้องเรียน ที่มีความซับซ้อน และดำเนินการไกล่เกลี่ย (องค์ประกอบของคณะทำงาน ให้พิจารณา ตามความเหมาะสมของพื้นที่ มีคำสั่งแต่งตั้ง มีการสรุปผลการ พิจารณาทุกครั้ง และเก็บเป็นข้อมูลหรืออาจใช้คณะกรรมการ HA ของโรงพยาบาล)			
	9. กรณีเรื่องร้องเรียน ที่ไม่สามารถไกล่เกลี่ยได้ มีการส่งต่อ คณะอนุกรรมการ มาตรา 41 ระดับจังหวัดพิจารณาต่อไป (กรณี ผู้รับบริการสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า)			
	10. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ร้องเรียน) อย่าง น้อยปีละ 1 ครั้ง			
	11. กรณีรับเรื่อง มาตรา 41/18 (4) ให้ประสานต่อ ถึงผู้รับผิดชอบ/ เกี่ยวข้องภายใน 3 วันทำการ เพื่อเสนอคณะอนุกรรมการฯ จังหวัด ต่อไป			
		คะแนน เต็ม 11	ได้ 8 คะแนนถือว่าผ่าน	

๔. ด้านระบบข้อมูล

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1 ไม่มี = 0	หมายเหตุ
	1. มีการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน ตามแบบฟอร์มหรือโปรแกรมที่กำหนดอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน เพื่อสามารถนำไปวิเคราะห์ต่อได้			
	2. มีการจัดเก็บข้อมูลและแยกเรื่องชัดเจนสะดวกในการค้นหา			
	3. มีการนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาสรุป วิเคราะห์และจัดทำรายงาน			
	4. มีการรายงานเสนอผู้บริหารเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพระบบบริการอย่างน้อย ทุก 6 เดือน			
	5. มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานให้ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับทราบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
		คะแนน เต็ม 5	ได้ 4 คะแนนถือว่าผ่าน	

๕. ด้านการพัฒนางานบริการเชิงรุก

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1 ไม่มี = 0	หมายเหตุ
	1. มีโครงการหรือกิจกรรมพัฒนาระบบคุ้มครองสิทธิ/ระบบบริการสาธารณสุขและคุณภาพบริการโดยเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาชนหรือองค์กรภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน			
	2. มีโครงการหรือนวัตกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ จากข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการ (Customer Feedback)			
	3. มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ ให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก หน่วยงานด้วยวิธีการต่างๆ			
		คะแนน เต็ม 3	ได้ 2 คะแนนถือว่าผ่าน	

๖ ด้านการเยี่ยมบ้านผู้ยื่นคำร้อง/ผู้เสียหาย

รายการ	มาตรฐาน	เกณฑ์ มี/ไม่มี	คะแนน มี = 1 ไม่มี = 0	หมายเหตุ
	1. วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน			
	2. การเยี่ยมบ้านผู้เสียหาย/ครอบครัว เพื่อรับฟังประเด็น ความเสียหาย/ปัญหาที่เกิดขึ้น			
	3. สรุปสิ่งที่พบจากการเยี่ยมบ้านผู้เสียหาย/ครอบครัว บันทึก รายงานให้ผู้บริหารทราบ			
	4. ประชุมคณะกรรมการศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล เพื่อกำหนดแนวทางให้ความช่วยเหลือผู้เสียหาย/ครอบครัว และรายงานผู้บริหารทราบ			
	5. หากความเสียหายเข้าเกณฑ์ตามมาตรา 41 ให้ผู้เสียหาย/ ครอบครัว ยื่นคำร้องส่งที่กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์			
	6. ประสานผู้รับผิดชอบงานคุ้มครองสิทธิหลักประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อเยี่ยมบ้านและ เจรจาไกล่เกลี่ยให้ความช่วยเหลือตามกระบวนการของมาตรา 41 ต่อไป			
			ได้ 5 คะแนนถือว่า ผ่าน	

บรรณานุกรม

กลุ่มงานพิทักษ์สิทธิ สำนักงานกฎหมาย สปสช. (๒๕๕๗). แนวทางการพิจารณาจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตาม
มาตรา ๔๑ กรุงเทพ : สปสช.

คณะทำงานจัดทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์. (๒๕๕๗). คู่มือการปฏิบัติงาน
กระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๕๗. กรุงเทพ. บริษัทสามเจริญพาณิชย์ จำกัด. อ่างในวารสารวิชาการ กรมสนับสนุนบริการ
สุขภาพ ปีที่ ๙ ฉบับที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๕ – มกราคม ๒๕๕๖ เล่มที่ ๓๒ หน้าที่ ๖๒ – ๖๔.

แพทยสภา (๒๕๕๕). แพทยสภาสาร ๒๕๕๔ – ๒๕๕๕. สำนักงานเลขาธิการแพทยสภา. นนทบุรี.

สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข แนวทางการบริหารจัดการความปลอดภัยของ
ผู้ป่วยในโรงพยาบาล (๒๕๕๓). กรุงเทพฯ : ธงชัยมาเก็ตติ้งจำกัด.

อนุชา กาศลังกา (๒๕๕๕). การศึกษาปัญหาแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขและ
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขถูกฟ้องเนื่องจากการรักษาพยาบาล วารสารวิชาการ กรมสนับสนุน
บริการสุขภาพ ปีที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๕๕ – มกราคม ๒๕๕๖ เล่มที่ ๓๒ (ฉบับที่ ๑) : ๕๗ – ๖๙.

ภาคผนวก



คำสั่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

ที่ ๑๕๗ / ๒๕๕๙

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ยจังหวัดเพชรบูรณ์

ด้วย กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของผู้รับบริการในสถานพยาบาลระดับต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ ลดปัญหาการฟ้องร้อง ร้องเรียน ลดการสูญเสียทางร่างกาย เศรษฐกิจและสังคม ลดค่าใช้จ่ายของรัฐในการชดเชยค่าเสียหาย สร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการและสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรทางการแพทย์ โดยได้กำหนดมาตรการดำเนินงานที่สำคัญ ๕ ด้าน ได้แก่ ๑) กลไกการดำเนินงาน ๒) มาตรการป้องกันและบริหารความเสี่ยง ๓) มาตรการตรวจรับอุบัติการณ์รุนแรงและอันตรายตั้งแต่ในระยะแรก ๔) มาตรการไกล่เกลี่ย และ ๕) มาตรการดูแลกรณีมีการฟ้องร้องดำเนินคดี

เพื่อให้การดำเนินมาตรการไกล่เกลี่ย บรรลุประสิทธิผล ลดความขัดแย้ง ลดปัญหาการฟ้องร้อง เรื่องร้องเรียนจากการให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของภาครัฐ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับจังหวัด ดังนี้

๑. นายกมล กัญญาประสิทธิ์ รักษาการนายแพทย์เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรมป้องกัน ประธานกรรมการ
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์
๒. นายสงวนชัย เจนศิริสกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองไผ่ รองประธานกรรมการ
๓. นายกอบชัย จิรชาญชัย รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รพ.เพชรบูรณ์ รองประธานกรรมการ
๔. นายพนมไพร ศรียากุล รองผู้อำนวยการด้านไกล่เกลี่ยและรับเรื่องราวร้องทุกข์ กรรมการ
รพ.เพชรบูรณ์
๕. นางวิจิตรา แพงชะ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลน้ำหนาว กรรมการ
๖. นายเพชร มาเทียน นิติกรชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ กรรมการ
๗. นางฉวีวรรณ วัฒนะพานิช พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ รพ.เพชรบูรณ์ กรรมการ
๘. นางสมล สายอ่อนใจ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รพ.วิเชียรบุรี กรรมการ
๙. นางสาวพิศมร กัปตพล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ รพ.หล่มสัก กรรมการ
๑๐. นางดุขฎิ พงษ์พิทักษ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ สสจ.เพชรบูรณ์ กรรมการและ
เลขานุการ
๑๑. นางสาวปุณิกา ฉวีทอง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สสจ.เพชรบูรณ์ กรรมการและ
ผู้ช่วยเลขานุการ
๑๒. นางสาวช่อฟ้า ปรีดี นิติกรชำนาญการ สสจ.เพชรบูรณ์ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

๑๓. นายจิรพงศ์ อินทปาสาน นิตการ สสจ. เพชรบูรณ์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. รับรายงานเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่เกิดจากการใช้บริการสถานพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

๒. ประเมิน วิเคราะห์สถานการณ์ และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถยุติได้ โดยคณะกรรมการเจรจาไกล่เกลี่ย ระดับอำเภอ

๓. เป็นที่ปรึกษาคณะกรรมการดำเนินงานเจรจาไกล่เกลี่ยเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

๔. งานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๙



(นายชัยวัฒน์ ทองไหม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

แบบคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

ชื่อหน่วยรับคำร้อง.....

วันที่ยื่นคำร้อง.....

๑. รายละเอียดของผู้รับบริการ

๑.๑ ชื่อ - สกุล

๑.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

๑.๓ สัทธิตาม พรบ. หลักประกันสุขภาพ(มีสิทธิบัตรทอง) มี ไม่มี

๑.๔ อาชีพ..... รายได้.....สถานภาพอื่น (ระบุให้ทราบถึงเศรษฐกิจฐานะ).....

๑.๕ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก.....

โทรศัพท์.....

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาพยาบาล

๒.๑ ชื่อหน่วยบริการ.....

๒.๒ สถานที่ตั้ง.....

๒.๓ วันที่มีความเสียหายเกิดขึ้นหรือวันที่ทราบถึงความเสียหายที่เกิดขึ้น.....

๒.๔ เหตุที่เข้ารับการรักษาพยาบาล.....

๒.๕ ความเสียหายที่เกิดขึ้น ได้แก่(บอกเล่าเหตุการณ์และความเสียหายต่างๆ และระบุความต้องการ.....

๓. รายละเอียดของผู้ยื่นคำร้อง (ถ้าเป็นบุคคลเดียวกับข้อ 1 ไม่ต้องกรอก)

๓.๑ ชื่อ - สกุล.....

๓.๒ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

๓.๓ ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ.....

๓.๔ ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก.....

โทรศัพท์.....

๔. เอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับคำร้อง (ทั้งของผู้ยื่นคำร้องและผู้รับบริการ)

๔.๑ สำเนาบัตรประชาชน

๔.๒ สำเนาทะเบียนบ้าน

๔.๓ เอกสารทางการแพทย์หรือรายละเอียดอื่นๆ (ถ้ามี).....

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

๕. หนังสือมอบอำนาจ (ถ้ามีการมอบอำนาจ)

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า (ผู้รับบริการหรือทายาท).....

ซึ่งเป็นผู้รับบริการหรือทายาทที่ได้รับความเสียหายจากการรักษาพยาบาลของ (ระบุชื่อหน่วยบริการ).....

.....ขอมอบอำนาจให้ (ระบุชื่อผู้รับมอบอำนาจ).....เป็นตัวแทนโดย

ชอบด้วยกฎหมายแทนข้าพเจ้า เพื่อดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น กรณีได้รับความเสียหายที่เกิดจากการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการ

ข้าพเจ้า ผู้มอบอำนาจ ขอยอมรับผิดชอบตามที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำไปภายในขอบเขตแห่งหนังสือนี้เสมือนดังข้าพเจ้าได้กระทำไปด้วยตนเองทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

แบบวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ย
ของโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

โรงพยาบาล..... จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี พ.ศ.

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ และกรอกข้อความให้สมบูรณ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ประกาศนียบัตร

ปริญญาตรี อื่นๆ (ระบุ)

4. รายได้ (ต่อเดือน)

500 – 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท

5. ความสัมพันธ์กับผู้ที่ได้รับความเสียหาย

ตนเอง บุตร บิดามารดา พี่น้อง

ภรรยา-สามี อื่นๆ (ระบุ)

6. ท่านมาติดต่อและใช้บริการที่ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 2 ข้อ)

ตรวจสอบสิทธิการรักษาพยาบาล ขอคำปรึกษาการใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพ

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ได้รับความเดือดร้อนเสียหายและผลกระทบจากการ
รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ยื่นเรื่องร้องทุกข์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาล มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกายภาพ ด้านบุคลากร ด้านการทำงานแก้ไขปัญหา ด้านระบบข้อมูล และด้านการพัฒนาเชิงรุก ระดับความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	=	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	=	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	=	3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	=	2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	=	1 คะแนน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
1. ด้านกายภาพ					
1.1 มีสถานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนที่เป็นสัดส่วน ไม่มีเสียงรบกวนสำหรับบุคคลที่มาติดต่อด้วยตนเอง และเสียงทางโทรศัพท์					
1.2 มีป้ายชื่อศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลที่ชัดเจน					
1.3 มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกทางชัดเจน					
1.4 มีแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน					
2. ด้านบุคลากร					
2.1 มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนและให้คำปรึกษาแนะนำ					
2.2 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการบริการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
2.4 เจ้าหน้าที่สามารถพูดคุยสื่อสารให้คำปรึกษาและอธิบายขั้นตอนในการยื่นคำร้องให้ท่านเข้าใจ					
3. ด้านการดำเนินงานแก้ไขปัญหา					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษาชี้แจงและแนะนำให้ท่านเข้าใจในประเด็นที่สอบถามเป็นอย่างดี					
3.2 เจ้าหน้าที่ประสาน แก้ปัญหาให้ความช่วยเหลือต่อท่านเป็นหน้าที่ ในกรณีที่มีการอื่นเรื่องร้องทุกข์ (ให้ตอบ 3.3 – 3.6 หากไม่มีเรื่องร้องทุกข์ ให้ข้าม ไม่ต้องตอบ)					
3.3 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและปรึกษาในการเขียนบันทึกเรื่องร้องเรียน และท่านสามารถเขียนคำร้องตามแบบฟอร์มที่กำหนดได้ถูกต้อง					
3.4 เจ้าหน้าที่รับบันทึกเรื่องร้องทุกข์ของท่าน พร้อมอธิบายขั้นตอนในการยื่นคำร้องให้ท่านเข้าใจ					
3.5 ท่านสามารถเข้าถึงช่องทางร้องทุกข์ของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยและได้รับความช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนจากผลกระทบที่เกิดจากการรับบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุขเป็นอย่างดี					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5 คะแนน)	มาก (4 คะแนน)	ปานกลาง (3 คะแนน)	น้อย (2 คะแนน)	น้อยที่สุด (1 คะแนน)
3.6 มีการแจ้งผลการดำเนินงานในการแก้ปัญหาและความช่วยเหลือภายหลังท่านยื่นเรื่องร้องทุกข์กับศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยในเวลาอันเหมาะสม ...					
4. ด้านระบบข้อมูล					
4.1 กรณีท่านอื่น เรื่องร้องทุกข์ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลแห่งนี้มีแบบบันทึกข้อมูลให้ท่านบันทึกอย่างชัดเจน					
4.2 ท่านสามารถทราบผลการดำเนินการของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยจากบอร์ดประชาสัมพันธ์แผ่นพับหรือโปสเตอร์ของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ชัดเจน					
5. ด้านการพัฒนาเชิงรุก					
5.1 ท่านรับทราบข่าวสารและเข้าถึงบริการของศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยในด้านการให้บริการคุ้มครองสิทธิในการรักษาพยาบาลคุณภาพบริการ การให้ความช่วยเหลือประชาชนได้ง่าย					

ข้อเสนอแนะที่ท่านอยากให้ศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลแห่งนี้ จัดบริการให้กับประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานผลการให้บริการของศูนย์หลักประกันสุขภาพสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์

โรงพยาบาล.....

ไตรมาสที่.....ปีงบประมาณ.....

1. ผลการให้บริการสอบถามข้อมูล

เรื่อง	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ		
2. สิทธิประโยชน์การรับบริการ		
3. วิธีการใช้บริการตามสิทธิ		
4. การตรวจสอบข้อมูลสิทธิ		
5. สอบถามเกี่ยวกับสิทธิสวัสดิการอื่น		
6. อื่นๆ		
รวม		

2. การให้บริการรับเรื่องร้องเรียน

ประเด็น	จำนวนทั้งหมด	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เรื่องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นตามมาตรา 41					
รวม					
2. เรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ					
1. มาตรฐานการให้บริการสาธารณสุข					
2. ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควร					
3. ถูกเรียกเก็บค่าบริการโดยไม่มีสิทธิจะเรียกเก็บ					
4. ไม่ได้รับบริการตามสิทธิที่กำหนด					
รวม					
3. เรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไป					
1. การลงทะเบียนสิทธิหลักประกันสุขภาพ					
2. สิทธิไม่ตรงตามจริง (สิทธิซ้ำซ้อน)					
3. อื่นๆ (ขอความช่วยเหลือ, ข้อเสนอแนะฯ ฯลฯ)					
รวม					
4. เรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้สิทธิสวัสดิการอื่นๆ					
รวม					
รวมทั้งหมด					