บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑

ที่ นศ ๐๐๓๓.๓๐๑(๐๒)/๓๙๔ **วันที่** ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่, คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

เรื่องเดิม

ตามที่ โรงพยาบาลพรหมคีรี เป็นหน่วยงานที่มีการจัดบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนทั่วไป และเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สำหรับผู้ได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับผลกระทบจากบริการสุขภาพ และความโปร่งใสในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง นั้น

ข้อพิจารณา

บัดนี้ คณะกรรมการจัดทำคู่มือฯ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบแนวทางปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน ระเบียบแนวทางการปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท และคู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗ เสร็จเรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ข้อเสนอ

เห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่คู่มือและดังกล่าว บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลพรหมคีรี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต

(นางพรรณราย ทัพนันตกุล)
เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน

เห็นชอบ/อนุญาต

(นายเฉลียว ผจญภัย)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลาง
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๑
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : กลุ่มบริหารงานทั่วไป

วัน/เดือน/ปี : ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๗

หัวข้อ : หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน
รอบ ๖ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗

รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)

MOIT ๙

- คู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน
- ระเบียบปฏิบัติแนวทางปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท
- คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

Link ภายนอก : ไม่มี

หมายเหตุ :

.....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล	**ผู้อนุมัติรับรอง**
(นางพรรณราย ทัพพันตกุล)	(นายเฉลียว ผจญภัย)
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน	ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี
วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘	วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(นายสมชาย เหล่นยี)

ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

วันที่ ๑๑ เดือนมีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

สสส.

สำนักงานประกันสังคม
Social Security Office

ก.พ.ร.
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

แบบอิเล็กทรอนิกส์

เมืองนครฯ วันนี้

รายการเช็คที่สามารถรับได้

SCAN ME

https://sites.google.com/view/finance-and-accouting-promkire/

อุทิศให้มัดใช้

ผู้เข้าชมชม

วันนี้ :	8 คน
เมื่อวาน :	9 คน
เดือนนี้ :	180 คน
เดือนที่แล้ว :	287 คน
ปีนี้ :	756 คน
ปีที่แล้ว :	3,394 คน
ทั้งหมด :	39,163 คน

Online: 1 user(s)
IP Address ของคุณคือ
101.51.133.188
12 มีนาคม 2568

กิจกรรมเด่น

กิจกรรมเตรียมความพร้อมก่อนตั้งครรภ์หญิงวัยเจริญพันธุ์สุขภาพดี

14 กุมภาพันธ์ 2568 เนื่องในวันวาเลนไทน์ นายแพทย์เฉลียว ผจญภัย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี ได้มอบหมายให้คลินิกส่งเสริมการมีบุตรและกลุ่มการพยาบาล พ..

- กิจกรรม "ก็ฟ้าสีสัมพันธ์เครือข่ายสุข..
- ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ วันที่ 17 ธ..
- ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ วันที่ 16 ธ..
- ประกาศเจตนารมณ์ป้องกันการทุจริต ปีง..

กิจกรรม "ก็ฟ้าสีสัมพันธ์เครือข่..

ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ วันที่..

ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ วันที่..

อุทิศให้มัดใช้

ข่าวประชาสัมพันธ์

ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือก(รายเดือนและรายวัน) ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ตำแหน่งนักเทคนิคการแพทย์ ตำแหน่ง ผู้ช่วยช่างทั่วไป ตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาด NEW : อ่าน 41 คน

ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิสอบและกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการสอบ ลูกจ้างชั่วคราวเงินบำรุง : อ่าน 104 คน

รายงานงบการเงินประจำปี 2567 : อ่าน 13 คน

ข่าวสารวิชาการ

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ : อ่าน 15 คน

คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่ : อ่าน 18 คน

คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน

(Complaint Management

Standard Operation Procedure)

งานบริหารความเสี่ยง

โรงพยาบาลพรหมคีรี

เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียนของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน มีการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกันอย่างเป็นเอกภาพ สอดคล้องกับเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เรื่อง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้รับบริการ โดยให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆโดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัตินี้ฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลพรหมคีรี คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของการดำเนินงานข้อร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียน หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนโรงพยาบาลพรหมคีรี

<u>รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน</u>

(๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

<u>ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน</u>

๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งจุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯจากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

(๑) โทรศัพท์

(๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(๓) หนังสือ/จดหมาย

(๔) เว็บบอร์ด / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๕) อื่นๆ เช่น กล่องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

(๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

<u>เจ้าหน้าที่ฯ</u>

๓.๑ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

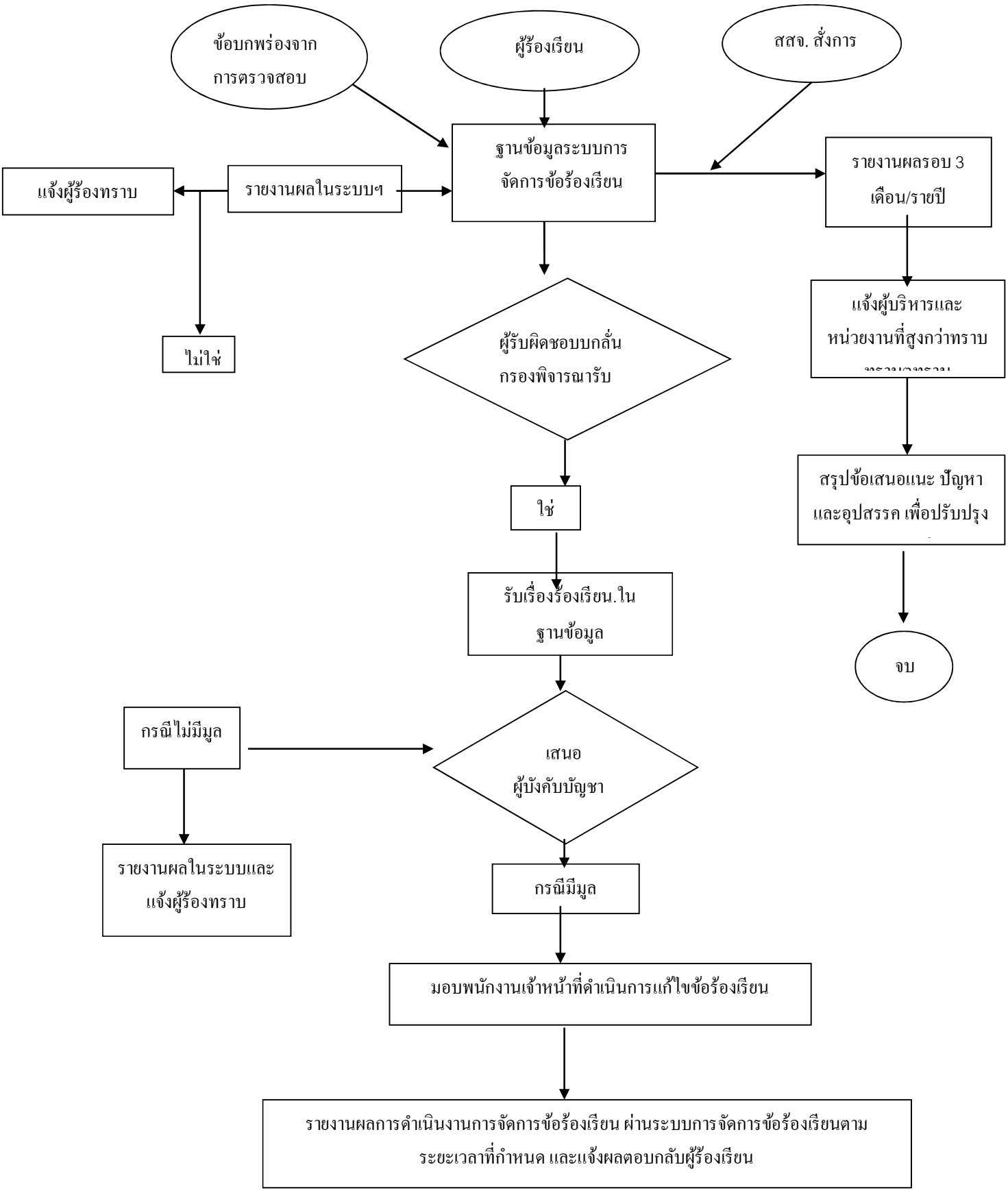
หลักเกณฑ์การพิจารณากลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้

๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล

๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อแนะนำ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และเก็บไว้ เพื่อเป็นข้อมูล

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน



แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน

๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
๑.ผู้ร้องเรียน ๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน ๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ ๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้	๑)..... ๒)..... ๓)..... .....
๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน ๑) ระบุชื่อสถานที่ ที่เกิดเหตุ ๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ ๓) .สาเหตุของการร้องเรียน	๑)..... .... ๒)..... ๓)..... .....

๒. การร้องเรียน กรณีการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๑๐ ข้อ ๒๒๐ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ มีสิทธิร้องเรียนไปยังหน่วยงานของรัฐนั้นหรือคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ แล้วแต่กรณีได้.- ดังนี้

- การยื่นข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องดำเนินการภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่รู้หรือควรรู้ว่าหน่วยงานของรัฐนั้นมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ กฎกระทรวง ระเบียบ หรือประกาศที่ออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

ข้อ ๒๒๑ การร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน ในกรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลต้องลงลายมือชื่อของกรรมการซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลและประทับตราของนิติบุคคล(ถ้ามี)

หนังสือร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ และระบุข้อเท็จจริงและเหตุผลอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมแนบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องไปด้วย

ข้อ ๒๒๒ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐได้รับเรื่องร้อยเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้หน่วยงานของรัฐพิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยไม่ชักช้า พร้อมทั้งแจ้งให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ทราบด้วย

ข้อ ๒๒๓ ในกรณีที่คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๒๒๐ ให้คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์พิจารณาข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยให้ดำเนินการตามมาตรา ๔๓ วรรคสี่ แล้วแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยงานของรัฐทราบด้วย

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจกำหนดรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมได้ตามความจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการ

โรงพยาบาลพรหมคีรี	**หน้า ๑**
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	**ฉบับที่๑**
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	**วันที่ประกาศใช้ ๔ มกราคม ๖๖**
แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : :คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง	**ผู้อนุมัติ** ..... (นายเฉลียว ผจญภัย) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี

๑. วัตถุประสงค์

จัดตั้งศูนย์เจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี และมีกระบวนการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขด้วยวิธีการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี เพื่อระงับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

๒. ขอบข่าย

จัดการความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลพรหมคีรี

๓. คำนิยามศัพท์

<u>ความขัดแย้ง</u>

ประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอันเกิดจากการให้หรือรับบริการสาธารณสุข นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ การร้องเรียนหรือฟ้องร้อง อาจจะเป็นความขัดแย้งที่แฝงอยู่ กำลังเกิดขึ้นหรือแสดงออกชัดเจน หรือเป็นกรณีพิพาทแล้วในระบบการแพทย์และสาธารณสุข

<u>การเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้น</u>

กระบวนการไกล่เกลี่ยด้วยการสื่อสารสนทนาระหว่างคู่กรณี หรือผู้แทน ตั้งแต่เริ่มมีความขัดแย้งกัน เพื่อหาทางออกของปัญหาและข้อตกลงที่พึงพอใจโดยเร็วร่วมกัน เพื่อมิให้ความขัดแย้งบานปลาย

<u>การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง</u>

การเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยความช่วยเหลือของบุคคลที่สามที่เป็นกลาง ทำหน้าที่ช่วยให้เกิดกระบวนกลุ่มปรึกษาหารือร่วมกัน ด้วยบรรยากาศและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน คู่กรณีเกิดข้อตกลงที่พึงพอใจร่วมกัน โดยคนกลางไม่ได้มีหน้าที่ตัดสินใจแทนคู่กรณี

<u>ผู้ไกล่เกลี่ย</u>

เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความจัดแย้งในระบบการแพทย์และสาธารณสุข หรือผู้ได้รับมอบหมาย หรืออาจเป็นบุคคลภายนอกที่คู่กรณียอมรับร่วมไกล่เกลี่ยด้วยก็ได้

<u>คู่กรณี</u>

บุคคลที่มีข้อขัดแย้งหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ หรือเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลด้วยกันเอง หรือระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเองที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล

<u>เจ้าหน้าที่</u>

ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพรหมคีรี

๔. เอกสารอ้างอิง

หนังสือว่าด้วยการไกล่เกลี่ยทางการแพทย์และสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๕๒

๕. นโยบาย

เพื่อให้โรงพยาบาลพรหมคีรีมีแนวทางปฏิบัติในการดำเนินการ และพัฒนาระบบการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธี ให้ดำเนินไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าคู่กรณีพึงพอใจ

๖. ความรับผิดชอบ

๑. แต่งตั้งคณะกรรมการไกล่เกลี่ยให้รีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเบื้องต้น เพื่อหาข้อตกลงและยุติปัญหาโดยเร็วและรายงานผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป หากการเจรจาไกล่เกลี่ยเบื้องต้นไม่สามารถหาข้อยุติได้ ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลางก็ได้

๒. ผู้ไกล่เกลี่ยทำหน้าที่ไกล่เกลี่ยกรณีขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาล ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องมีผู้ไกล่เกลี่ยภายนอก ให้พิจารณาแต่งตั้งตามความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของคู่กรณี

๓. ผู้ไกล่เกลี่ยต้องเปิดเผยข้อเท็จจริง ซึ่งอาจเป็นเหตุอันควรสงสัยถึงความเป็นกลางของตนให้คู่กรณีทราบโดยทันที

๔. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมีหน้าที่ติดตาม และสนับสนุนการเจรจาไกล่เกลี่ยตลอดกระบวนการและให้ความสำคัญกับการไกล่เกลี่ย ในทันทีที่เกิดกรณีความขัดแย้ง

๕. ให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาล/คณะกรรมการไกล่เกลี่ยเชิญชวน และจัดให้มีช่องทางที่มีความสะดวกและชัดเจนสำหรับคู่กรณี ในการแสดงความประสงค์สมัครใจขอไกล่เกลี่ย เนื่องจากยังไม่เข้าสู่กระบวนการของผู้ไกล่เกลี่ย

๖. กรณีความขัดแย้งเกิดขึ้นในโรงพยาบาล ไม่ว่าจะสามารถเจรจาไกล่เกลี่ยให้ยุติได้หรือไม่ก็ตาม ผู้ไกล่เกลี่ยที่ได้รับมอบหมายรายงานต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบเป็นระยะตามความเหมาะสมแล้วแต่กรณี

๗. วิธีปฏิบัติ

๑. ผู้ไกล่เกลี่ยควรแนะนำให้คู่กรณีเข้าร่วมการไกล่เกลี่ยด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอาจมอบอำนาจให้บุคคลอื่นแทน

๒. ก่อนเริ่มการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยต้องแจ้งให้คู่กรณีทราบถึงประโยชน์และกติกาพื้นฐานของการไกล่เกลี่ย

๓. ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางอาจหารือกับคู่กรณี เพื่อกำหนดขั้นตอนหรือแนวทางในการดำเนินการไกล่เกลี่ยก่อนเริ่มต้นกระบวนการไกล่เกลี่ยก็ได้

๔. เพื่อประโยชน์ในการไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยคนกลางควรให้คู่กรณีเสนอข้อเท็จจริง หรือข้อมูลเบื้องต้นของข้อขัดแย้ง หรืออาจเสนอให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลดังกล่าวระหว่างคู่กรณีอย่างเสมอภาค ตลอดจนข้อเสนอในการระงับข้อขัดแย้งต่อผู้ไกล่เกลี่ยคนกลาง

๕. การไกล่เกลี่ยจะกระทำด้วยวิธีใด วันเวลาและสถานที่ใด ให้เป็นไปตามที่ผู้ไกล่เกลี่ยกำหนดร่วมกับคู่กรณี หลักทั่วไปจะไกล่เกลี่ยต่อหน้าคู่กรณีทุกฝ่ายก่อน หากจำเป็นต้องมีการแยกไกล่เกลี่ย ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องให้คู่กรณีทุกฝ่ายยินยอมก่อนและต้องแยกไกล่เกลี่ยครบทุกฝ่าย เว้นแต่จะตกลงกันเป็นอย่างอื่น

๖. กระบวนการไกล่เกลี่ยให้ดำเนินการเป็นความลับ โดยไม่มีการบันทึกรายละเอียดของการไกล่เกลี่ยไว้ ไม่ว่าบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรหรือบันทึกในรูปแบบของการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือทางเทคโนโลยีสารสนเทศประเภทอื่น เว้นแต่คู่กรณีจะตกลงกันให้บันทึกการดำเนินการไกล่เกลี่ยทั้งหมดหรือส่วนหนึ่งส่วนใด

๗. เมื่อคู่กรณีมีความประสงค์และผู้ไกล่เกลี่ยเห็นสมควร ผู้ไกล่เกลี่ยอาจจัดให้มีการยกร่างสัญญาประนีประนอมยอมความให้แก่คู่กรณีก็ได้

๘. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องดำเนินการไกล่เกลี่ยให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามที่คู่กรณีได้ตกลงกัน หรืออาจขยายระยะเวลาในการดำเนินการไกล่เกลี่ยออกไปอีกก็ได้ ถ้าเห็นว่าคู่กรณีใกล้จะบรรลุความตกลงในการระงับความขัดแย้งแล้ว

๙. กระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดเมื่อ

- คู่กรณีสามารถตกลงระงับความขัดแย้งได้
- คู่กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดถอนตัวออกจากการไกล่เกลี่ย หรือผู้ไกล่เกลี่ยไม่สามารถดำเนินการไกล่เกลี่ยให้เป็นผลสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ผู้ไกล่เกลี่ยเห็นว่าความขัดแย้งดังกล่าวไม่อาจยุติลงได้ด้วยวิธีการไกล่เกลี่ย

๑๐. เมื่อกระบวนการไกล่เกลี่ยสิ้นสุดลง ให้ผู้ไกล่เกลี่ยรายงานผลการไกล่เกลี่ยให้ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทราบโดยเร็ว

๘. แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ไกล่เกลี่ย

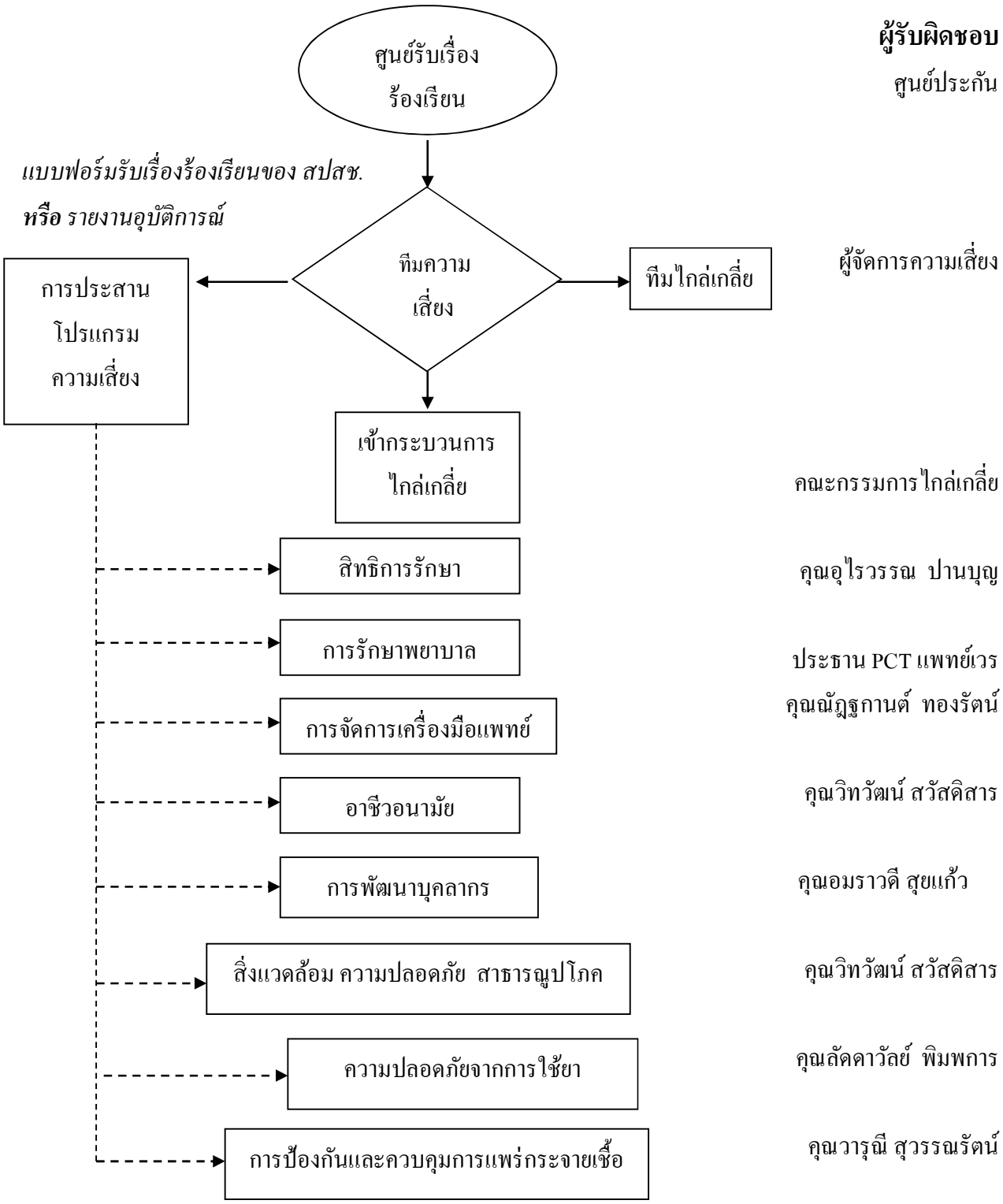
๑. ผู้ไกล่เกลี่ยจะต้องเตรียมการไกล่เกลี่ยและดำเนินการไกล่เกลี่ยด้วยความเป็นกลาง ช่วยเหลือสนับสนุนการเจรจาระหว่างคู่กรณี แนะนำแนวทางการแก้ปัญหาเพื่อการยุติข้อขัดแย้ง ไม่เสนอความเห็นหรือกระทำการใดๆ ที่เป็นการวินิจฉัยชี้ขาดความขัดแย้ง ไม่ข่มขู่ บังคับ หรือใช้อิทธิพลในทางใดๆ อันอาจกระทบกระเทือนต่อความสมัครใจของคู่กรณี

๒. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยต้องปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามระเบียบ รวมทั้งประกาศข้อบังคับ จริยธรรมหรือหลักเกณฑ์ใดๆ เพื่อให้การไกล่เกลี่ยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยคำนึงถึงสัมพันธภาพอันดีของคู่กรณี

๓. ผู้เจรจาไกล่เกลี่ยไม่ต้องรับผิดต่อคู่กรณีในการกระทำใดๆ ที่ได้ดำเนินการไปเพื่อการไกล่เกลี่ย และระงับความขัดแย้ง เว้นแต่การกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้ไกล่เกลี่ยเป็นไปโดยจงใจประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงจนเป็นเหตุให้คู่กรณีเสียหาย

โรงพยาบาลพรหมคีรี	หน้า ๕
ระเบียบปฏิบัติ (SP)	ฉบับที่๑
เรื่อง : แนวปฏิบัติการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่ประกาศใช้ ๔ มกราคม ๖๖

Flow Chart การปฏิบัติงาน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและไกล่เกลี่ย โรงพยาบาลพรหมคีรี



Flow Chart กระบวนการไกล่เกลี่ย รพ.พรหมคีรี

ผู้รับผิดชอบ

อุบัติการณ์/ความเสี่ยง
ต่อการถูกฟ้องร้อง

1. รับแจ้งเหตุ — นายปัญจพล นิ่มนวล

2. รวบรวมข้อมูล — คณะกรรมการไกล่เกลี่ย
- สำเนาเวชระเบียน
- รวบรวม / บันทึกข้อมูลจากการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้เสียหายเข้าเกณฑ์ตามมาตรา 41

ส่งทีมไกล่เกลี่ย สสจ.

3. ติดตามเยี่ยมผู้เสียหาย/ครอบครัว — ประธานและ หรือ คณะกรรมการไกล่เกลี่ย

ครั้งแรก (เร็วที่สุด ไม่เกินวันที่ 1-3 หลังเกิดเหตุการณ์)

-สร้างสัมพันธภาพ
-แจ้งวัตถุประสงค์ของการมาเยี่ยม
-รับฟังประเด็นปัญหาด้วยท่าทีเห็นใจ เป็นมิตร ไม่โต้แย้ง
-กรณีเสียชีวิต รพ.นำพวงหรีดไปเคารพศพ, เป็นเจ้าภาพสวดพระอภิธรรมศพ และมอบเงินช่วยเหลืองานศพเบื้องต้น 2,000 บาท หรือตามความเหมาะสม

4. ประชุมคณะกรรมการฯ — คณะกรรมการไกล่เกลี่ย

-วิเคราะห์ข้อมูล/เหตุการณ์/สรุปประเด็นที่ร้องเรียน
-กำหนดแนวทางช่วยเหลือ/เยียวยาผู้เสียหายและครอบครัว
-กรณีที่จำเป็นอาจต้องประสานกับทีมให้คำปรึกษาเพื่อให้การช่วยเหลือด้านขวัญกำลังใจของผู้เสียหาย/ครอบครัว
-สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบงานของโรงพยาบาล
-เสนอรายงานต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

5. การเยี่ยมผู้เสียหายต่อเนื่อง — คณะกรรมการไกล่เกลี่ย

(ครั้งที่ 2 ห่างจากครั้งแรก 1 สัปดาห์)
(ครั้งที่ 3 ห่างจากครั้งที่สอง 2 สัปดาห์)
-การเยียวยาทางจิตใจ/สังคม
-ให้ข้อมูล/ข้อเท็จจริงที่ได้จากการประชุม
-บันทึกรายงานผลการเยี่ยมเสนอประธานกรรมการ

6. เก็บรวบรวม แฟ้มข้อมูล — เลขาทีมไกล่เกลี่ย

10.5

หลักฐานช่องทางการร้องเรียนและขั้นตอนผ่านระบบต่างๆ ดังนี้

๑.จดหมายร้องเรียนถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลพรหมคีรี ผ่านระบบ **ไปรษณีย์**
๒.ระบบหมายเลขโทรศัพท์ **๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑** โทรสาร **๐ ๗๕๓๙ ๖๔๖๓**
๓.ระบบอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ **http://www.**Promkiri.go.th
๔.ระบบ **ยื่นด้วยตนเอง** ที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
๕.ระบบสื่อออนไลน์ Facebook **โรงพยาบาลพรหมคีรี**

โรงพยาบาลพรหมคีรี
ตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช
โทรศัพท์ ๐ ๗๕๓๙ ๖๐๒๑ โทรสาร ๐ ๗๕๓๙ ๖๔๖๓

๓.หลักฐานช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบหมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๕๓๙๖๐๒๑ โทรสาร ๐๗๕๓๙๖๔๖๓

โรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

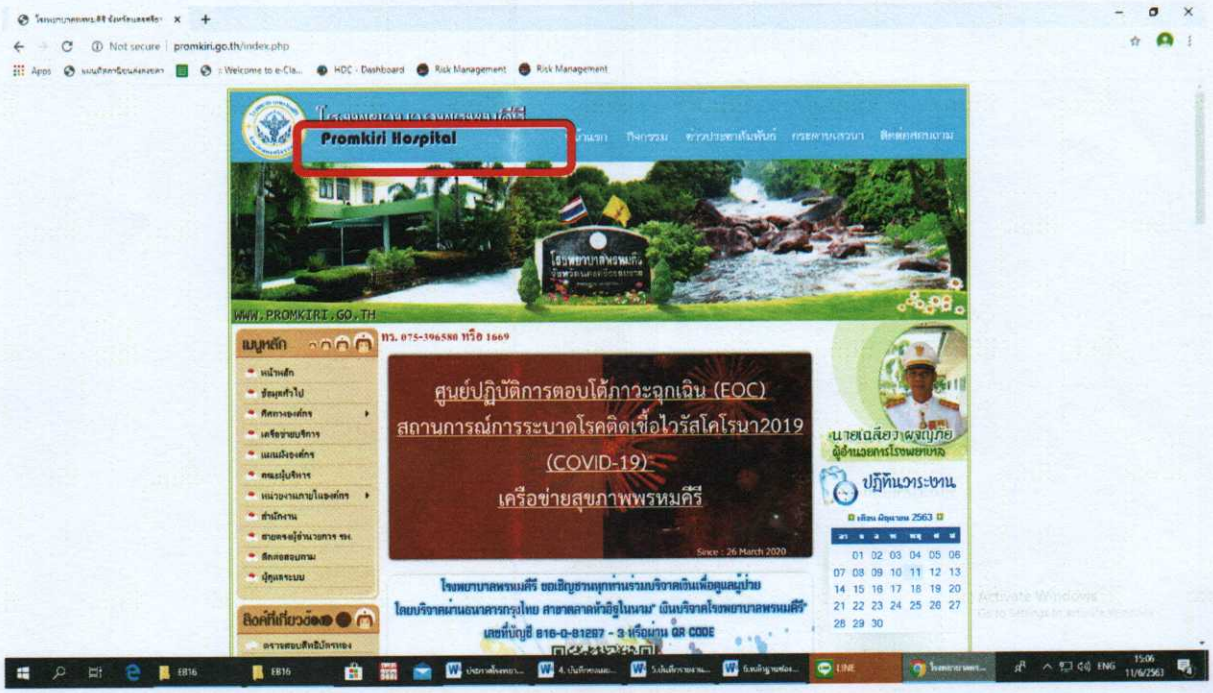
๔.หลักฐานช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบยื่นด้วยตนเองที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตู้แสดงความคิดเห็น โรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช

๕.หลักฐานช่องทางการร้องเรียน ผ่านระบบสื่อออนไลน์ Facebook โรงพยาบาลพรหมคีรี

๑.หลักฐานช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบตู้ไปรษณีย์ โรงพยาบาลพรหมคีรี

ที่อยู่ เลขที่ ๑๗ หมู่ที่ ๑ ตำบลพรหมโลก อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช ๘๐๓๒๐

๒. หลักฐานช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบอินเตอร์เน็ต เว็บไซต์ http://www.Promkiri.go.th

โรงพยาบาลพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช