

โรงพยาบาลหูกานันท์	ฉบับที่: A แก้ไขครั้งที่ 01	วันที่ประกาศใช้ 02/01/64	หน้า 1/2	สำเนาที่ :
วิธีปฏิบัติที่: WI-CRT-01.04	เรื่อง: การจัดการข้อร้องเรียนโดยใช้หลักการเจรจาไกล่เกลี่ย			

**Mediation** หมายถึง การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินหาทางออกของข้อขัดแย้งเกิดโดยคู่กรณี หรือคู่ขัดแย้งช่วยกันพิจารณาหาทางออกร่วมกัน ซึ่งคนกลางไม่มีหน้าที่หรือไม่มีอำนาจไปตัดสินคดี

กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยจะใช้วิธีการ หรือกระบวนการใช้การเรียนรู้ร่วมกัน (Learning Process) โดยไม่ใช่จุดยืน (Position) แต่จะใช้การเจรจาโดยใช้ความต้องการ หรือ ความสนใจร่วมกันเป็นพื้นฐานในการเจรจา (Interest-Based Negotiation) โดยไม่มุ่งไปที่การเจรจาโดยยึดจุดยืน (Position-Based Negotiation) ซึ่งจะช่วยให้ยากต่อการเจรจา โดยกระบวนการในการเจรจาต้องมีกติกาในการเจรจา (Ground Rules) เพื่อให้คนกลางที่มีหน้าที่กำกับกระบวนการได้ตามนั้น การใช้ศิลปะการไกล่เกลี่ยที่ประสบความสำเร็จ มี 4 ความมุ่งหวัง

- 1) ความสามารถในการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันนำไปสู่การยุติแบบสร้างสรรค์
- 2) การประสานให้คู่กรณีกลับมาสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน
- 3) การเข้าใจถึงความสูญเสียเยียวยา หัวใจเขาด้วยหัวใจเรา
- 4) การหาทางออกประนีประนอมให้ได้ผลประโยชน์ร่วมกัน

### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ให้ปฏิบัติดังนี้

1. เหตุการณ์ที่ต้องรายงานทันที
  - 1.1. การทะเลาะวิวาท หรือเสียงต่อการ ฟ้องร้องทุกกรณีกับผู้รับบริการหรือชุมชน
  - 1.2. กรณีเหตุการณ์ที่จะทำให้เกิดการ ฟ้องร้อง/เผยแพร่ต่อสื่อมวลชน
  - 1.3. เกิดเหตุอัคคีภัยต่อเจ้าหน้าที่/ผู้รับบริการ
  - 1.4. ผู้ป่วยเสียชีวิตในโรงพยาบาล (ไม่นับรวม เสียชีวิตก่อนถึง รพ.และผู้ป่วย Palliative care)
  - 1.5. กรณีเจ้าหน้าที่ขัดแย้งกันเอง
  - 1.6. การให้บริการที่เสี่ยงต่อข้อร้องเรียน
2. การรายงานคณะกรรมการ RRT (Rapid Response Team) ศูนย์เกลือ กุล คปสอ. หูกานันท์
  - 2.1. ในเวลาราชการรายงานทีม RRT โทร 045-814290-4 ต่องานลูกค้าสัมพันธ์(CRT) หมายเลข 178,179
  - 2.2. นอกเวลาราชการ เวิร์ตตรวจการ โทร .090-2710501

โรงพยาบาลชุมชน	ฉบับที่: A แก้ไขครั้งที่ 01	วันที่ประกาศใช้ 02/01/64	หน้า 2/2	สำเนาที่ :
วิธีปฏิบัติที่: WI-CRT-01.04	เรื่อง: การจัดการข้อร้องเรียนโดยใช้หลักการเจรจาไกล่เกลี่ย			

ผู้จัดทำ.....	.....
คณะกรรมการงานลูกค้าสัมพันธ์	วันที่
ผู้อนุมัติ .....	.....
หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล	วันที่
สถานะเอกสาร .....	

3. RRT วิเคราะห์ความรุนแรง ประเมินสถานการณ์ ลงเยี่ยมหน้างาน จุดเกิดเหตุ
4. กรรมการ RRT ส่งแบบบันทึกรายงานแจ้งให้ผู้อำนวยความสะดวกรับทราบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไขปัญหาตามระดับความเร่งด่วน
5. กรรมการ RRT ลงเยี่ยมดำเนินการไกล่เกลี่ย ณ. ศูนย์เกลือกล หรือ สถานที่ที่เหมาะสม
6. การประเมินสถานการณ์เป็นข้อร้องเรียนระดับรุนแรง ประสานหน่วยงานภายนอก เช่น สาธารณสุข จังหวัดศรีสะเกษ หรือ เครือข่ายศูนย์ไมตรี โรงพยาบาลศรีสะเกษ
7. ให้การช่วยเหลือเยียวยาตามเกณฑ์ เช่น ม.41 ประกันสังคม เงินสวัสดิการ เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมชดเชย ให้ผู้เสียหาย ตามความเหมาะสม
8. บันทึกข้อมูลรายงานคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

โรงพยาบาลชูนันท์	ฉบับที่: A แก้ไขครั้งที่ 01	วันที่ประกาศใช้ 02/01/64	หน้า 3/2	สำเนาที่ :
วิธีปฏิบัติที่:WI-CRT-01.04	เรื่อง:การจัดการข้อร้องเรียนโดยใช้หลักการเจรจาไกล่เกลี่ย			