



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลบ้านนา กลุ่มงานประกันสุขภาพฯ งานสารสนเทศฯ โทร. ๐-๓๗๓๘-๑๘๓๒-๓ ต่อ ๑๒๑๗

ที่ นย ๐๐๓๓.๓๐๓/๓๐

วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ในเว็บไซต์ของโรงพยาบาลบ้านนา

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา

### ต้นเรื่อง

ด้วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานประกันสุขภาพ มีความประสงค์จะเผยแพร่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นปัจจุบัน
๒. วิสัยทัศน์พันธกิจ ค่านิยม MOPH
๓. พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔
๕. ข้อกำหนดจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔
๖. อินโฟกราฟิกคณะกรรมการจริยธรรม ประจำสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขชุดปัจจุบัน
๗. ยุทธศาสตร์ของประเทศ โดยรวม
๘. นโยบายและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
๙. แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน (แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน ทุกแผน)
๑๐. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
๑๑. แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน
๑๒. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่
๑๓. คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๑๔. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน
๑๕. คู่มือขั้นตอนการให้บริการ (ภารกิจให้บริการประชาชนตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก

สะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๑๖. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๑๗. รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๖ เดือน และรอบ ๑๒ เดือน)

๑๘. ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย

### ข้อพิจารณา

เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ที่กำหนด จึงเห็นควรเผยแพร่การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ของโรงพยาบาลบ้านนา

ข้อเสนอ...

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติให้เผยแพร่การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน  
ตามรายละเอียดดังกล่าวข้างต้น



(นายอ.สกล อมรการ)  
นักวิชาการสาธารณสุข



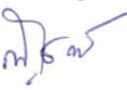
(นางกาญจณี คำเพ็ญ)  
พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ  
หัวหน้ากลุ่มงานประกันสุขภาพและ  
สารสนเทศทางการแพทย์

ทราบ/อนุมัติ



(นายธำปกรณ์ พรประภาศักดิ์)  
นายแพทย์ชำนาญการ  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการ  
โรงพยาบาลบ้านนา

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค  
โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก  
ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน พ.ศ. ๒๕๖๖  
สำหรับหน่วยงานในราชการส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

|                                                                                       |                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข |                                                                                       |
| ชื่อหน่วยงาน                                                                          | โรงพยาบาลบ้านนา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก                                       |
| วัน / เดือน / ปี                                                                      | ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕                                                                       |
| หัวข้อ                                                                                | MOI๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน                                 |
| รายละเอียดข้อมูล (โดยสรุปหรือเอกสารแนบ)                                               |                                                                                       |
| โรงพยาบาลบ้านนา ๑๓.คู่มือการปฏิบัติงานการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ            |                                                                                       |
| Link ภายนอก :                                                                         |                                                                                       |
| หมายเหตุ :                                                                            |                                                                                       |
| .....                                                                                 |                                                                                       |
| .....                                                                                 |                                                                                       |
| .....                                                                                 |                                                                                       |
| ผู้รับผิดชอบการให้ข้อมูล                                                              | ผู้อนุมัติรับรอง                                                                      |
|    |  |
| (นางกาญจน์ คำเพ็ญ)                                                                    | (นายฐาปนกร พรประภาศักดิ์)                                                             |
| พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ                                                                 | นายแพทย์ชำนาญการ                                                                      |
| ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕                                                                       | รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านนา                                           |
|                                                                                       | ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕                                                                       |
| ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่                                                    |                                                                                       |
|    |                                                                                       |
| (นายณัฐวัฒน์ นันทโกวัฒน์)                                                             |                                                                                       |
| นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ                                                       |                                                                                       |
| ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕                                                                       |                                                                                       |

คู่มือแนวทางปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
และคู่มือแนวทางปฏิบัติงานเรื่องข้อร้องเรียน  
เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
โรงพยาบาลบ้านนา จ.นครนายก



โรงพยาบาลบ้านนา จังหวัดนครนายก

๗๗ หมู่ ๑ ต.พิบูลย์นอก อําเภอบ้านนา จ.นครนายก ๒๖๑๑๐

โทร ๐ ๓๗๓๘ ๑๘๓๒ <https://www.bannahospital.com>

เว็บไซต์ <https://www.bannahospital.com>

## คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลบ้านนา

### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์ สามารถดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน / ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลสิทธิประโยชน์ในด้านการแพทย์และสาธารณสุข
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ รับเรื่องร้องเรียนประสานงานแก้ไขหรือคลี่คลายปัญหาให้ความช่วยเหลือ คຸ້ມครองสิทธิแก่ผู้รับบริการ
๓. ประสานความร่วมมือภายในหน่วยบริการ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
๔. มีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ การวิเคราะห์ร้องเรียน เพื่อเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นขอรวบรวมทั้งการติดตามประเมินผล การรายงานผลและการยุติข้อร้องเรียน

### บทบาทหน้าที่

๑. ให้คำปรึกษาแนะนำ ตอบปัญหาทั่วไปในระบบหลักประกันสุขภาพ
๒. ชี้แจงเรื่องสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ
๓. รับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ ชี้แจงตอบปัญหา ข้อข้องใจ เพื่อบรรเทาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
๔. สร้างความเข้าใจ ช่วยเหลือเบื้องต้น แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
๕. คຸ້ມครองสิทธิของประชาชนผู้รับบริการ
๖. อำนวยความสะดวกในการขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ม. ๔๑ และ ม. ๑๘ (๕)
๗. ประสานงานระหว่างผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / เพื่อให้เกิดความเข้าใจและทัศนคติที่ดีต่อระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
๘. สรุป รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเสนอต่อคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณา และพัฒนาระบบการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

### มาตรการดำเนินงาน

ตามมาตรฐานคู่มือการดำเนินงาน ศูนย์บริการหลักบริการหลักประกันสุขภาพในหน่วยบริการ ของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ชื่อประกอบด้วยมาตรฐาน ๕ ด้าน ดังนี้

๑. มาตรฐานด้านกายภาพ  
ประกอบด้วยสถานที่รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ อุปกรณ์และเอกสารประกอบการทำงาน
๒. มาตรฐานด้านบุคลากร  
เจ้าหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะและคุณสมบัติตามที่กำหนดและได้รับอบรมอย่างต่อเนื่อง
๓. มาตรฐานด้านการดำเนินงานแก้ไข้ปัญหา ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานแก้ไข้ปัญหาเรื่องร้องเรียน
๔. มาตรฐานด้านระบบข้อมูลเรื่องร้องเรียน มีการบันทึกข้อมูล จัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงาน
๕. มาตรฐานด้านการพัฒนาบริการเชิงรุก  
ที่กิจกรรมพัฒนาระบบคຸ້ມครองสิทธิ / ระบบบริการสาธารณสุข และคุณภาพบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคีเครือข่าย ตามความเหมาะสมของพื้นที่

## ขั้นตอนการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์

### ขั้นตอนที่ ๑

ผู้ร้องเรียนมาติดต่อ หรือหน่วยบริการส่งเรื่องมายังงานประกันสุขภาพ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนตามบทบาทหน้าที่และ Flow การดำเนินแก้ไขข้อร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๒

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนวิเคราะห์เรื่องและข้อมูล นำเสนอผู้บริการเพื่อพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง และมอบหมายเรื่องให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบต่อไป

### ขั้นตอนที่ ๓

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ติดตามข้อมูลและประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

### ขั้นตอนที่ ๔

ติดตามข้อมูลและผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง ตามที่ผู้บริหารพิจารณา มอบหมายตามอำนาจหน้าที่ แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๕

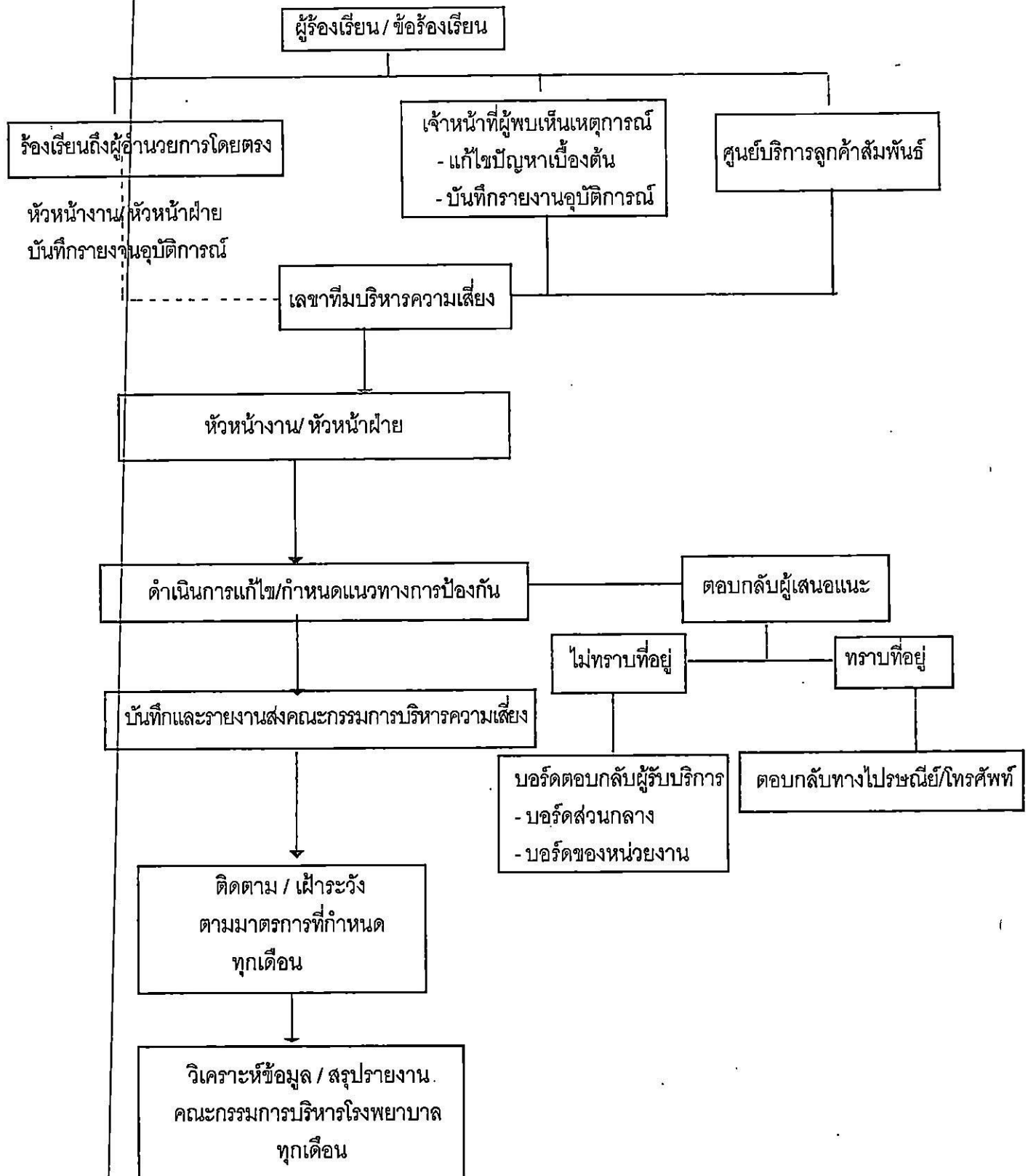
ยุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน

ไม่ยุติ สรุปข้อมูลให้ผู้บริการดำเนินการพิจารณา การเจรจาไกล่เกลี่ย

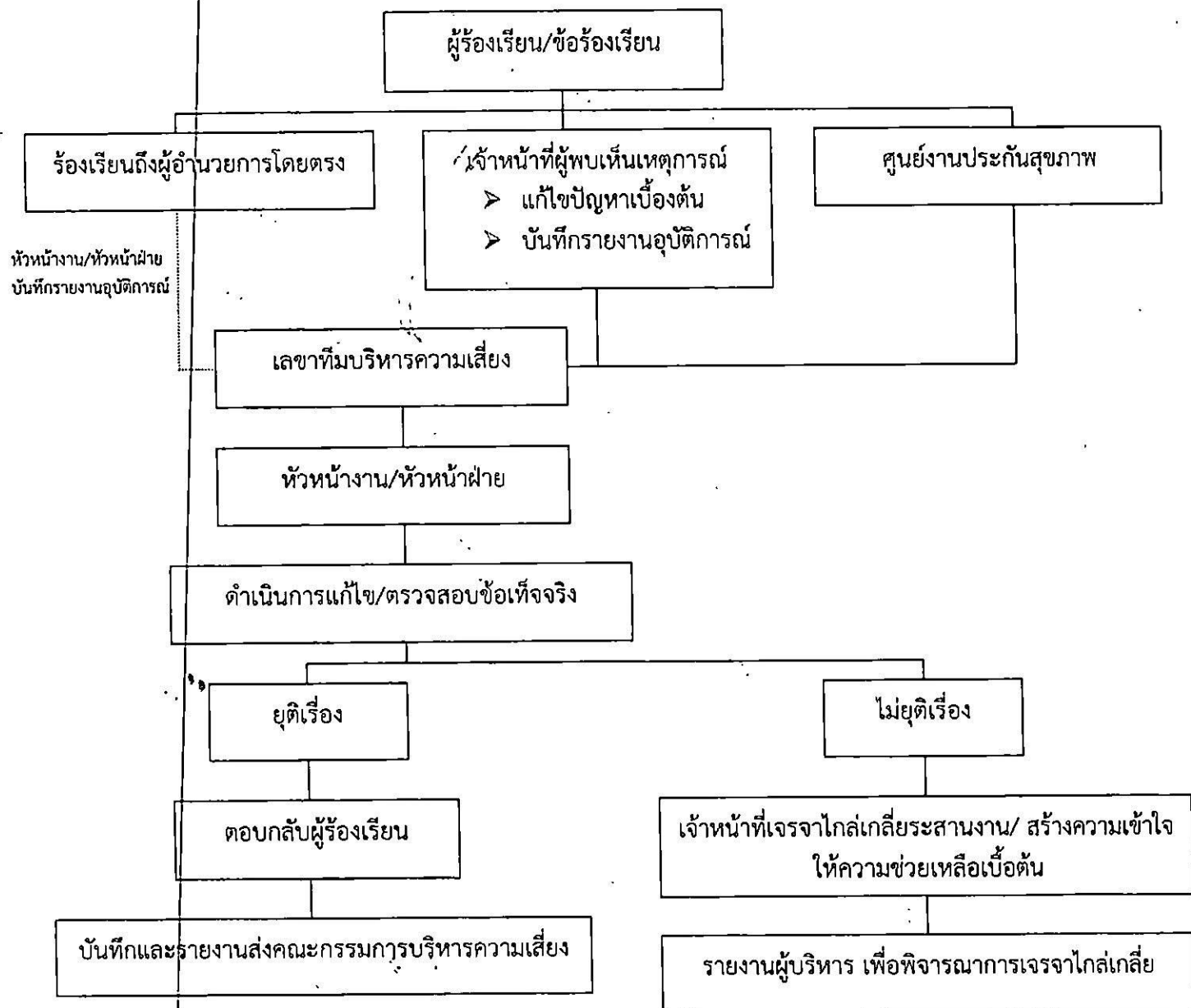
### การวิเคราะห์ข้อมูล

งานประกันสุขภาพเป็นผู้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ดูแนวโน้มของข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะและนำเสนอในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลเพื่อการพัฒนากระบวนการต่อไป

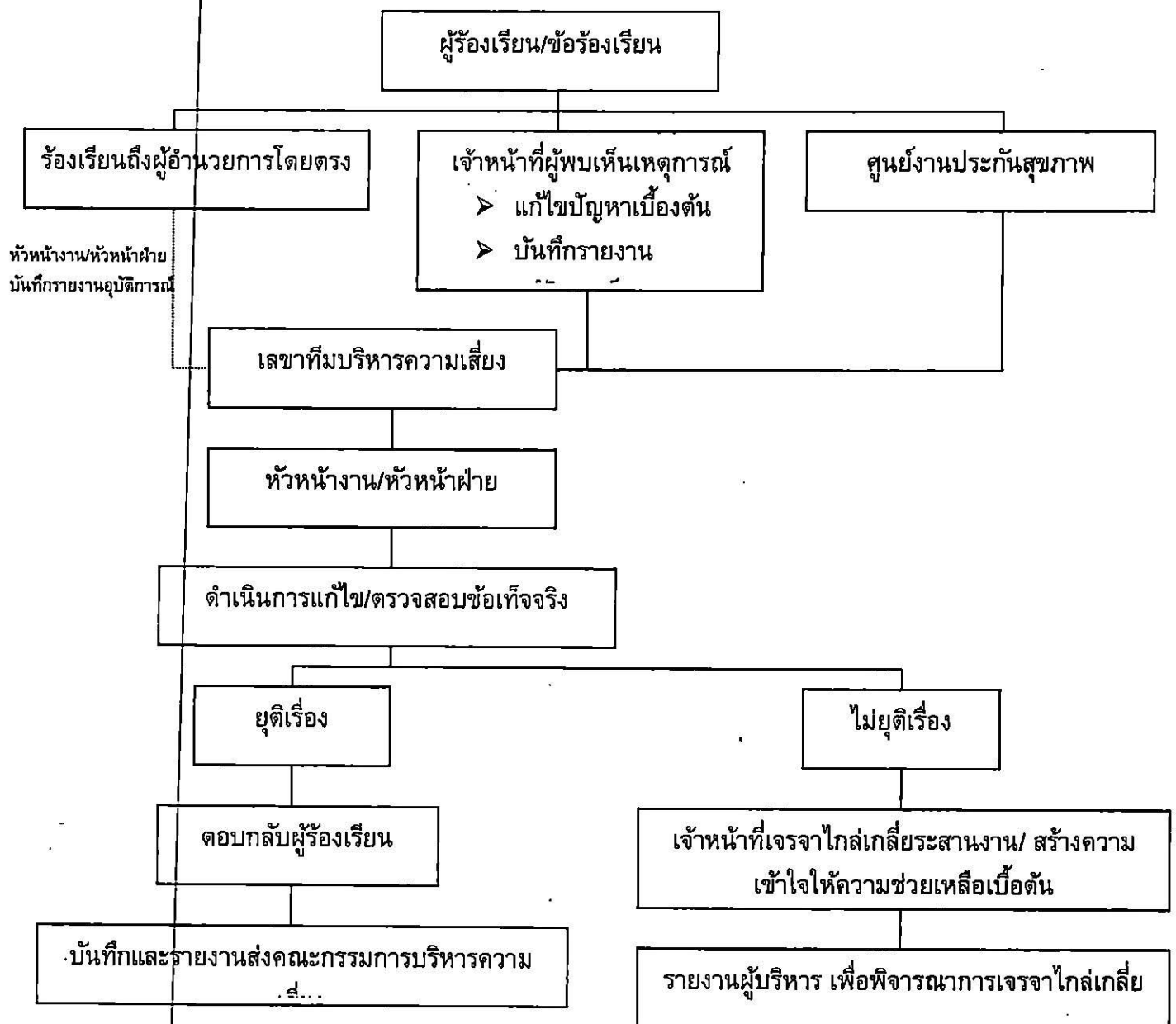
## Flow การดำเนินการแก้ไขข้อเสนอนะ / ข้อท้วงเถียง



# การดำเนินการจัดการจัดการข้อร้องเรียน



## การดำเนินการจัดการจัดการข้อร้องเรียน



อนุมัติ  
๗

## ระเบียบวาระการประชุม

ประชุมการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

วันอังคารที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๑.๐๐ น.

ณ ห้องประชุม ๒ ชั้น ๒ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครนายก

### ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องประธานแจ้งที่ประชุมทราบ

๑.๑ นายแพทย์สุรพล อริยปิณฑ์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดนครนายก แจ้งวัตถุประสงค์ในการประชุมและมอบนโยบายการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๑.๒.....

### ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องเพื่อทราบและพิจารณา

๒.๑ ผู้รับผิดชอบการบริหารระบบจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ยของโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชนแต่ละแห่งนำเสนอโครงสร้างการบริหารจัดการและสรุปแนวทาง ขั้นตอนการปฏิบัติ กรณีเกิดความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เช่น กรณีร้องเรียนการบริการ และการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น

๒.๒ ผู้เข้าร่วมประชุมหารือแนวทางการบริหารจัดการระบบและแนวทางปฏิบัติการจัดการความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย

๒.๓.....

### ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องอื่น ๆ

.....

## วิธีการและขั้นตอนการไกล่เกลี่ย

1. คู่กรณีสามารถยื่นคำร้องขอให้ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ได้ทั้งก่อนฟ้องคดีหรือมีการฟ้องร้องคดีแล้ว
2. ศูนย์ฯจะประสานคู่พิพาทเพื่อขอความยินยอมสมัครใจและกำหนดนัดวันไกล่เกลี่ย
3. ดำเนินการตามกระบวนการไกล่เกลี่ย
4. สรุปผลการไกล่เกลี่ย
  - ถ้าตกลงกันได้ จะมีการทำสัญญาประนีประนอมด้วยความสมัครใจของทั้ง 2 ฝ่าย
  - ถ้าตกลงกันไม่ได้ สรุปเรื่องให้แต่ละฝ่ายดำเนินการตามสมควรต่อไป

## การออกจากการไกล่เกลี่ย

### กรณีตกลงกันได้

กรณีที่มีการฟ้องร้องแล้ว

ยื่นสัญญาต่อศาลเพื่อให้ศาลพิจารณาพิพากษาตามยอม

กรณีที่ไม่มีการฟ้องร้อง

ทำสัญญาประนีประนอมยอมความให้แต่ละฝ่ายยึดถือไว้

### กรณีตกลงกันไม่ได้

จำหน่ายข้อพิพาท รักษาสัมพันธภาพของทั้ง

2 ฝ่ายไว้ อาจมีการไกล่เกลี่ยตกลงกันได้ใหม่ภายหลัง

## แผนภาพ

### ระบบการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

โดย ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข  
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข



ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

การไกล่เกลี่ย

ข้อพิพาท

ข้อขัดแย้ง

จากการให้บริการ  
ด้านการแพทย์และสาธารณสุข



ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

อาคาร 3 ชั้น 3

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

Tel. 0-2591-8537 0-2591-8291

[www.moph.go.th/ops/cphc](http://www.moph.go.th/ops/cphc)

## การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท

คือ การยุติหรือระงับข้อพิพาทด้วยความตกลงยินยอมของคู่พิพาทเอง โดยมีผู้ไกล่เกลี่ยเป็นคนกลางช่วยเหลือ เสนอแนะแนวทางเพื่อยุติปัญหาและนำไปสู่การประนีประนอมกัน



## การไกล่เกลี่ยสำคัญอย่างไร

การเจรจาต่อรองกันเองระหว่างคู่พิพาท บางครั้งอาจไม่สำเร็จเนื่องจากคู่พิพาทไม่ลดละพ้อมปรนให้กัน ในความขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุข มักเกิดจากการไม่สามารถรับฟังหรือสื่อสารกันได้อย่างเต็มที่ การนำข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาทนั้นสู่การให้ศาลตัดสินจะต้องมีฝ่ายแพ้ฝ่ายชนะ ที่สำคัญสัมพันธภาพที่ดีของทั้งสองฝ่ายก็ไม่เกิดขึ้น บั่นทอนความรู้สึกและกำลังใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย นอกจากนี้การนำสู่การฟ้องศาลมีขั้นตอนยุ่งยาก เสียเวลาและค่าใช้จ่าย ขณะที่การไกล่เกลี่ยจะไม่มีฝ่ายแพ้ฝ่ายชนะ เพราะหากตกลงกันได้คือพึงพอใจทั้งคู่ เนื่องจากการยุติข้อพิพาทขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของทั้ง 2 ฝ่าย โดย **ผู้ไกล่เกลี่ยจะเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือ ไกล่เกลี่ยอย่างเป็นกลาง ยุติธรรมเพื่อให้คู่พิพาทสามารถรับฟังซึ่งกันและกันได้ เกิดการเจรจาให้เข้าใจข้อจำกัด ข้อชี้แจง ข้อความทุกขงานกระทั่งเกิดการประนีประนอมยอมความกันได้โดยคู่พิพาทเป็น ผู้ตัดสินใจ ผู้ไกล่เกลี่ยไม่ใช่ผู้ตัดสินใจ**

## ประโยชน์ที่ได้จากการไกล่เกลี่ย

- ❖ **สะดวก**  
การดำเนินไม่เป็นทางการ
- ❖ **รวดเร็ว**  
ขั้นตอนเรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน
- ❖ **ประหยัด**  
ไม่มีค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา
- ❖ **พึงพอใจ**  
คู่พิพาทเป็นผู้ตัดสินใจในผลการไกล่เกลี่ย
- ❖ **รักษาสัมพันธภาพอันดีของคู่พิพาท**  
เพราะผลการไกล่เกลี่ยไม่มีฝ่ายแพ้ชนะ และการทำความเข้าใจในความรู้สึก ข้อจำกัดของทุกฝ่ายเพื่อให้เข้าใจซึ่งกันและกัน
- ❖ **ประโยชน์อื่นๆ**  
อาทิ ข้อเสนอแนะจากการเจรจา จะถูกนำไปปรับปรุงบริการเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอื่นๆ



## ใครคือผู้ไกล่เกลี่ย

ผู้ไกล่เกลี่ยคือคนกลาง ทำหน้าที่ช่วยเหลือเสนอแนะแนวทางในการเจรจา เพื่อยุติปัญหาให้แก่คู่พิพาทโดยสันติวิธี โดยเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท หรือบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับนับถือ ปัจจุบันศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข ได้ฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการไกล่เกลี่ยด้านสาธารณสุข โดยเฉพาะเพื่อเป็นคนกลางในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขครอบคลุมทั่วประเทศแล้วซึ่งกันจะทำให้สะดวกในการประสานงานมากขึ้น



## ประเภทข้อพิพาทที่รับดำเนินการ

- ❖ ข้อขัดแย้ง หรือข้อพิพาท ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในเรื่องพฤติกรรมบริการให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
- ❖ ข้อขัดแย้งหรือข้อพิพาท ที่มีความเคลือบแคลงในกระบวนการรักษาพยาบาล อาจเรียกร้องค่าเสียหายหรือไม่ก็ได้ แต่อาจนำสู่การเสียความศรัทธาต่อการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

## เกณฑ์การคัดกรองเฉพาะ

### ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการไกล่เกลี่ย

- ❖ เป็นกรณีที่มีความยากต่อการไกล่เกลี่ย
- ❖ เป็นกรณีที่มีผลกระทบระบบสาธารณสุขทั้งระบบที่รุนแรง
- ❖ เป็นกรณีที่มีความเคลือบแคลงในความเป็นธรรมหากไกล่เกลี่ยในพื้นที่
- ❖ กรณีไม่ได้ร้องเรียนมาที่ส่วนกลางโดยตรง แต่พื้นที่ร้องขอมาและผู้บริหารส่วนกลางเห็นชอบ

### เครือข่ายผู้ไกล่เกลี่ยในพื้นที่ดำเนินการไกล่เกลี่ย (รพ./หน่วยบริการ)

- ❖ กรณีเกิดขึ้นในรพ.หรือหน่วยบริการที่เครือข่ายพื้นที่พบเห็นเอง
- ❖ กรณีอื่นๆ นอกจากนี้ ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขดำเนินการประสานให้เครือข่ายผู้ผ่านการอบรมซึ่งปฏิบัติงานในหน้าที่ไกล่เกลี่ยเป็นผู้ดำเนินการ โดยศูนย์สันติวิธีสาธารณสุขให้คำปรึกษาแนะนำและติดตาม

## การทำสัญญาประนีประนอม

เมื่อตกลงกันได้ ควรทำสัญญาประนีประนอมกันไว้ ตัวอย่างรูปแบบสัญญาประนีประนอม สามารถ download ได้ที่ [www.moph.go.th/ops/cphc](http://www.moph.go.th/ops/cphc) โดยให้บันทึกตรวจสอบรูปแบบสัญญาก่อนเซ็นสัญญาทุกครั้ง