



ความไม่เป็นธรรม ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

นายแพทย์คำรณ ไชยศิริ

ผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข

ผู้อำนวยการศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

ความเป็นธรรม / ไม่เป็นธรรม

- เกิดจากมุมมองของแต่ละฝ่าย
- อาจเกิดจากมุมมอง ความเชื่อที่แตกต่าง
- ก้าวข้ามมุมมอง ความเป็นธรรมและ ไม่เป็นธรรม
- สร้างกระบวนการสันติวิธีเพื่อความสมานฉันท์อย่างยั่งยืน

ความเชื่อผู้ป่วยทั่วโลก

- ผลที่ไม่พึงประสงค์ที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาลน่าจะเกิดจากความผิดพลาดของหมอ หรือ โรงพยาบาล
- โรคหมอม้า (*malpractice*) มีจริง ไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของคนไข้

ความเชื่อของสาธารณสุข

- **ทำดีที่สุดแล้ว**
- **ทำตามมาตรฐานแล้ว**
- **ไม่ได้ประมาท ไม่ได้ละเลย**
- **เป็นเรื่องสุดวิสัย**

อัตตลักษณ์ของวิชาชีพสาธารณสุข

- วิชาชีพได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารน้อยเกินไป
- พื้นฐานทักษะการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งน้อย
- ทักษะการทนต่อการรับฟังผู้อื่นในสถานการณ์ที่ซับซ้อนยาวนาน
- ทศนคติ ความเชื่อ เรื่องการยึดมาตรฐานวิชาการมากกว่าการถูกฟ้องร้อง

ปัจจัย...ก่อให้เกิดความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพ

- **การแพทย์สมัยใหม่ รักษาแต่อวัยวะ...
เน้นเหตุผลกับการตรวจที่วัดได้
สนใจทางกายไม่ใส่ใจเรื่องความรู้สึก**
- **ระบบบริการชำรุด แยกส่วน**
- **ค่านิยมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง
หลากหลาย**
- **ความรุนแรงเชิงโครงสร้างในระบบบริการทาง
การแพทย์...เกิดการใช้อำนาจต่างกัน**

ความเชื่อ...ที่ต่างกัน นำไปสู่ความสัมพันธ์..เป็นปัญหา

- ผู้เสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรม
- เกิดความขัดแย้ง...กลายเป็นข้อพิพาท
- การฟ้องร้องเพิ่มขึ้น
- แพทย์ถูกตัดสินจำคุก
- วงการแพทย์ตื่นตระหนก
- ประชาชนไม่ไว้วางใจ
- สังคมเสื่อมศรัทธาในความดี
- ...



ความเชื่อที่ต่างกัน

เกิดการฟ้องร้อง

- ผู้ให้บริการถือว่า
ถูกกระทำ
- ผู้รับบริการถือว่า
เป็นสิทธิ



ผลกระทบ....?

- การร้องเรียนต่อองค์กรต่างๆ ...องค์กรอิสระ...
- การปฏิรูปกฎหมาย...
พรบ.หลักประกันสุขภาพ / พรบ.คุ้มครองผู้บริโภค / พรบ.คุ้มครองผู้เสียหายจากการรับบริการทางการแพทย์...
- ฟังศาลปกครอง
- ผู้ตรวจการแผ่นดิน
- ฎีกาถึงสำนักพระราชวัง
- สื่อมวลชน....



ผลกระทบ....(ต่อ)

0 การจัดตั้ง เครือข่ายผู้เสียหายทาง การแพทย์ (NHC : Networking of Health Services Complainants)

- ✓ เวชระเบียน
- ✓ เก็บหลักฐาน เช่น รูปถ่าย พยาน
บัญชีรับจ่าย
- ✓ เตรียมเอกสาร สรุปรายงาน
- ✓ ปริญญา ขอความเห็นแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
- ✓ ปริญญา ทนายความ
- ✓ ส่งเรื่องร้องเรียนแพทยสภา เพื่อสอบสวน
- ✓ ติดตามผลด้วยความอดทน และเกาะติด



ศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข

วิสัยทัศน์(Vision)

องค์กรแห่งการประสานและส่งเสริมวัฒนธรรม
สันติวิธีให้กับระบบสาธารณสุขในสังคมไทย

พันธกิจ(Mission)

ร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการแสวงหา องค์
ความรู้เกี่ยวกับสันติวิธี เพื่อส่งเสริมให้ระบบ
สาธารณสุขของสังคมไทย มีแนวคิดในการนำ
สันติวิธีไปจัดการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง เพื่อ
มุ่งสู่การสร้างเสริมสัมพันธภาพและความ
สมานฉันท์

เป้าหมายหลัก

1. การทำให้ระบบการดูแลสุขภาพมีความปลอดภัย (Patient Safety)
2. ทำให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
3. ดำรงรักษาความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship)



**หลักการสำคัญ : ต้องพัฒนาระบบ
บริการสาธารณสุข..เพื่อป้องกันปัญหาความ
ขัดแย้งข้อพิพาท**

**1. การพัฒนาระบบสุขภาพที่มีหัวใจ
ของความเป็นมนุษย์
(Humanized Health Care)**

**ทุกระดับหน่วยบริการ.. รพศ. รพท.
รพช. และ รพสต.**

2. การเสริมสร้างความไว้วางใจ ซึ่งกันและกัน (Trust)

ผู้ป่วย

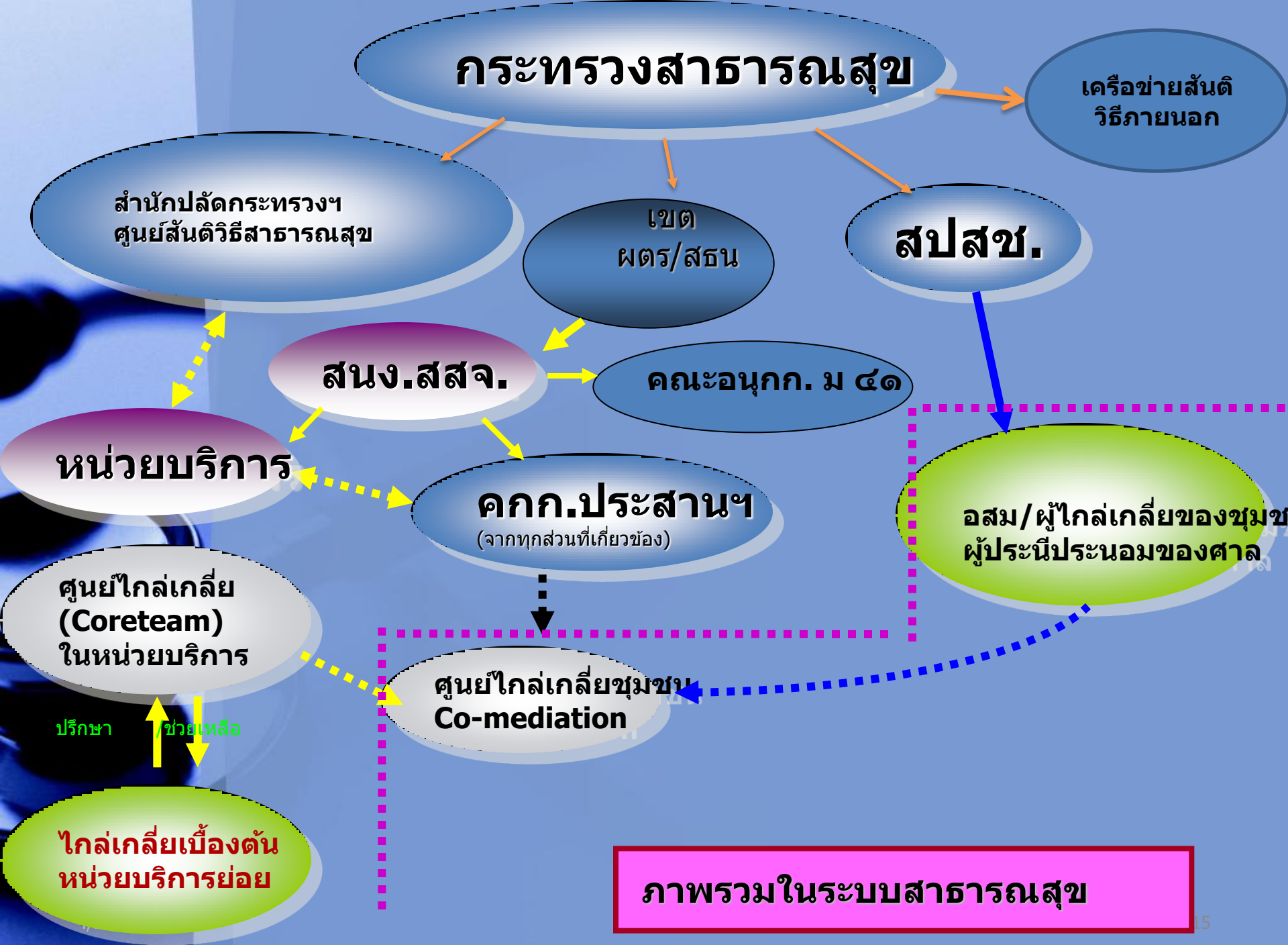
+

ญาติ

+

บุคลากรทาง
การแพทย์

3. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุก ภาคส่วน (Participation)



ระบบการจัดการ

- ป้องกันก่อนเกิดเหตุ
- ขณะเกิดเหตุ
- ภายหลังจากเกิดเหตุการณ์

การพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานแบบ สันติวิธีเพื่อป้องกันความขัดแย้งเชิงรุก

การพัฒนาบุคลากร โดยมีหลักสูตรในการอบรม

- 1) หลักสูตรแนวคิดพื้นฐานการจัดการความขัดแย้ง ในระบบ
การแพทย์และสาธารณสุข(หลักสูตร 1) มีผู้ผ่านการอบรมทั่ว
ประเทศทุกเขตตรวจราชการ จำนวนทั้งสิ้น 1123 คน**
- 2) หลักสูตรการพัฒนาศักยภาพนักเจรจาไกล่เกลี่ยในระบบ
การแพทย์และสาธารณสุข(หลักสูตร 2)
มีผู้ผ่านการอบรมทุกเขตตรวจราชการ
ทั้งสิ้น 813 คน**

การพัฒนาบุคลากรให้สามารถทำงานแบบ สันติวิธีเพื่อป้องกันความขัดแย้งเชิงรุก(ต่อ)

**3. หลักสูตรการอบรมสำหรับการขึ้นสู่ตำแหน่ง
ผู้บริหารระดับสูง**

**4. หลักสูตรการอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะทางด้านการ
จัดการความขัดแย้งในระบบบริการสุขภาพ
สำหรับบุคลากรในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิตติยภูมิ
รวมถึงการการพัฒนาความเชี่ยวชาญระดับสูง**

**5. หลักสูตรการบริหารจัดการความเสี่ยง จากการ
ให้บริการรักษาพยาบาล(ผู้รับผิดชอบหลักสูตรกลุ่ม
กฎหมาย)**

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยบริการ

- ในปีงบประมาณ 2554 ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างคือ หน่วยบริการจำนวน 25 หน่วย ในทุกภาค คือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคเหนือ และภาคใต้ โดยเก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียน ฟ้องร้องทางการแพทย์ ที่เกิดขึ้นในทุกแผนกของหน่วยบริการ เป็นเรื่องที่ต้องใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งโดยการเจรจาไกล่เกลี่ย เป็นจำนวนทั้งสิ้น 690 เรื่อง
- กรณีร้องเรียน ฟ้องร้องทางการแพทย์ที่สามารถใช้กระบวนการเจรจาไกล่เกลี่ยด้วยสันติวิธีได้สำเร็จ ไม่นำไปสู่การฟ้องร้อง เป็นจำนวน 683 เรื่อง
คิดเป็นร้อยละ 98.99

แนวทางของศูนย์สันติวิธีสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

การสนับสนุนภารกิจของกระทรวง

นโยบายด้านการสร้างเครือข่าย

นโยบายด้านงานวิชาการ