

MOIT. ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ
เรื่องร้องเรียน

๒. ไตรมาสที่ ๔

(เม.ย. ๖๕ – ส.ค. ๖๕)

๑.๒. บันทึกข้อความรายงานสรุปผลการ
ดำเนินงานเรื่องร้องเรียน วิเคราะห์ ปัญหา
อุปสรรค แนวทางแก้ไข และอนุญาตนำเผยแพร่
บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน



บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการกรมควบคุมโรค
เลขที่ 4977
วันที่ 11.01.2565
เวลา 16.38 น.

บันทึกข้อความที่ 6494
วันที่ 7.01.65
เวลา 16.54 น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๓๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๖๗๐ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติเรื่องร้องเรียนในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์ และคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้รับเรื่องร้องเรียนจำนวน ๑๕ เรื่อง (เอกสารหมายเลข ๒)

ปัญหาและอุปสรรค

จากประเด็นเรื่องร้องเรียนมีปัญหา อุปสรรค ดังนี้

(๑) การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติผู้ป่วย ทั้งการแนะนำทางเอกสาร การวางแผนรักษา การแจ้งขั้นตอนที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการแจ้งข้อมูลที่ละเอียดอ่อน ที่ตรวจสอบข้อมูลก่อนแจ้งไม่ละเอียด ซึ่งอุปสรรคที่ทำให้เกิดปัญหานี้คือ จำนวน ผู้มารับบริการที่มากทำให้เจ้าหน้าที่มีเวลาได้พูดคุยกับผู้รับบริการได้น้อยลง ตรวจสอบน้อยลงหรือแม้กระทั่งความเคยชินของเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจว่าสิ่งที่ตนรู้คือข้อมูลทั่วไปที่ผู้ป่วยหรือญาติน่าจะรู้ด้วย

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิม ประกอบกับมาตรการการงดเยี่ยมไข้ ฝ้าไข้ของญาติทำให้บุคลากรต้องดำเนินการดูแลผู้ป่วยทุกกระบวนการอย่างใกล้ชิดมากกว่าเดิม ทำให้ประสบปัญหาในการดูแลที่ครอบคลุม เมื่อเกิดประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ช้ามากขึ้น ดูแลได้ไม่เจาะจงเพราะไม่มีญาติผู้ฝ้าไข้เป็นผู้ช่วยดูแลโดยพุดตินัยจนอาจส่งผลกระทบต่อสภาพโรคที่เป็นอยู่ได้

(๓) การรักษาความปลอดภัยที่สอดส่องไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเท่าเดิม กล้องวงจรปิดเท่าเดิม แต่โรงพยาบาลมีจุดอาคารเพิ่มมากขึ้น จึงดูแลได้ไม่ทั่วถึงในเวลาเดียวกัน รวมถึงอาคารที่มีระเบียบที่ไม่มีมีตะแกรงกันกันปลัดตกจากอาคาร

แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำเหตุการณ์ที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามตามที่เห็นสมควร สำหรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้ฟังต้องตรวจสอบข้อมูลให้ถี่ก่อนจะแจ้งให้ผู้อื่นทราบ รวมถึงไม่ควรนำเรื่องดังกล่าวมาพูดในที่ทำงานบังเทิง เช่น นินทา กระซิบ ไขข่าว เป็นต้น เพราะข้อมูลเหล่านี้บุคคลทั่วไปไม่อาจทราบได้ถึงความปลอดภัยของชีวิต และต้องเป็นหน้าที่ของแพทย์เจ้าของไข้เท่านั้นที่จะเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยหรือญาติ

/ (๒) หน่วยงาน...

(๒) หน่วยงานทบทวนแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทที่เกิดขึ้นในสถานการณ์โรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) และสถานการณ์ที่โรงพยาบาลกำลังขยายตัวทางโครงสร้างอาคารสิ่งปลูกสร้าง ทบทวนประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนให้การปฏิบัติงานครอบคลุม ทัวถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงการผ่อนผันการเฝ้าไข้ เยี่ยมไข้ของญาติผู้ป่วย

(๓) วางแผนเพื่อป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้มารับบริการ ติดตั้งกล้องวงจรปิดในส่วนที่มีความเสี่ยง ติดตั้งตะแกรงเหล็กป้องกันผู้ป่วยพลัดตกจากอาคารแม้ทั้งตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ

๓. ข้อพิจารณา

๓.๑ จากประเด็นการร้องเรียนที่เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากปัญหาพื้นฐานที่เกิดจาก

(๑) การใช้คำพูดการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่น่าฟัง การพูดทำนองที่ไม่ให้เกียรติผู้ฟัง แสดงอำนาจนิยมของเจ้าหน้าที่เชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าต่อผู้อื่น หรือการไม่อธิบายใดๆ ให้ผู้รับบริการทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับเขา เป็นต้น เพราะปัจจุบันผู้รับบริการมีความเชื่อว่า ตนคือผู้รับบริการไม่ใช่ผู้มาขอความช่วยเหลือ หน้าที่ของโรงพยาบาลคือต้องรักษาผู้ป่วยอันเป็นคุ้มครองสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนที่พึงมี ฉะนั้นความคาดหวังของผู้รับบริการจึงมีเพิ่มมากขึ้น ทั้งความคาดหวังว่าอาการผู้ป่วยจะดีขึ้นด้วยความรู้ความสามารถของทีมแพทย์ พยาบาลและเครื่องมือ และยังคาดหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

(๒) ปัญหาโรคระบาดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) หรือการขยายตัวของโรงพยาบาลทำให้ภารกิจของโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้นรวดเร็ว แต่มีอัตรากำลังบุคลากรเท่าเดิมส่งผลให้การปฏิบัติงานที่ครอบคลุมนั้นลดน้อยถอยลงไปด้วย ซึ่งโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีแผนการบริหารบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมมากที่สุด

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังคงปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดิมๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

/จากการวิเคราะห์...

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกตขี้ข่มเหง หรือพูดทำนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นท่วงไถ่ดูจรรยาบรรณของตนทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืนกฎดังกล่าวด้วย และระมัดระวังการให้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อผู้อื่น งดไขข่าว หรือพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ในทางบั่นทอน นินทา กระชับ พุดลับหลัง ในประเด็นละเอียดอ่อนด้วยความเคยชินอันอาจจะทำให้ประชาชนหลงเชื่อและวิตกกังวล ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้



(นายศักดิ์ชัย จำพินาย)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป



(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๕7 ก. ย. 2565

- อนุมัติ
- ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามเสนอ
- ลงบันทึก
- มอบ/สำเนาแจ้ง...



(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๕8 ก. ย. 2565

รายงานผลการดำเนินการเรื่องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางกร ร้องเรียน	ผู้ดำเนินการ	วันที่รับ เรื่อง	วันที่ ตอบสนอง	วันที่ ดำเนินการ	วันที่ รายงานผล	ผลการดำเนินการ
๑	ราษฎรร้องเรียนขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค COVID - ๑๙ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ร้องได้ลงทะเบียนจองวัคซีนฯ ของโรงพยาบาล โดยจะได้รับวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เมื่อวันที่ ๒ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เมื่อถึงกำหนดวันฉีดวัคซีนฯ ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลฯ ถึงจุดให้บริการวัคซีนในเวลา ๑๓.๐๕ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่รับฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาแล้ว เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาการฉีดวัคซีนให้นักเรียน หากผู้ร้องต้องการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ต้องรอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งว่าให้รอถึงเวลาใดแจ้งเพียงว่าต้องรอให้มีประชาชนที่ฉีดวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ๑๑ คน ก่อน ซึ่งผู้ร้องไม่มีเวลารอคอยจึงเดินทางกลับและผู้ร้องแจ้งให้บริการ พุดจาเสียงตั้งมีน้ำเสียงไม่สุภาพ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ	ศูนย์ดำรงธรรม	งานนิติการ	วันที่รับ เรื่อง ๒๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ ตอบสนอง ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่ ดำเนินการ ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่ รายงานผล ๙ ธ.ค.๖๔	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า ผู้ร้อง เดินทางไปรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลฯ ทำการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และกำลังเตรียมการฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ให้กับนักเรียน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้ร้องได้ทันที่จนกว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนก่อน เพื่อบริหารจัดการการฉีดวัคซีนฯ ซึ่งมีจำนวนจำกัดให้เกิดประโยชน์ของสาธารณะและภารกิจของโรงพยาบาลฯ มากที่สุดซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้คำตอบกับผู้ร้องได้ว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนหรือไม่ เวลาใด หากมีผู้ขอรับวัคซีนฯ ไม่ถึง ๑๑ คน เจ้าหน้าที่จะทำการนัดหมายให้ผู้ยื่นเดินทางมาในวันเวลาที่กำหนดฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในครั้งต่อไป สำหรับกรณีผู้ร้องเรียนว่า

๒	<p>บิดาของผู้ร้องได้เข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ดูแลรักษาไม่ดี ด้วยสาเหตุว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยอาการหกล้มเลือดออกในสมองเป็นระยะเวลา ๒๔ วัน พบผลตามตัว จึงเชื่อว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจดูแลผู้ป่วย</p>	<p>สื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๐ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๒๑ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๒๗ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ได้ประชุมและเชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหายด้วยสรุปความได้ว่า ผู้ร้องและคณะกรรมการฯ ตกลงว่า โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วน</p>
							<p>เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียดั่งมีน้ำเสียงไม่สุภาพนั้น พิจารณาแล้ว เห็นว่าในช่วงสถานการณ์ดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีผู้มารับวัคซีนฯ เป็นจำนวนมากและมีกระบวนการเปลี่ยนประเภทผู้มารับวัคซีนฯ จากบุคคลทั่วไปที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เป็นวัคซีนที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้เสียงที่ดังเพื่อสื่อสารและจัดลำดับผู้มารับวัคซีนฯ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการและไม่ได้มีเจตนากระทำการใดๆ ที่ไม่สุภาพต่อผู้ร้อง อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ โรงพยาบาลฯ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และจะนำข้อร้องเรียนนี้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>	

									<p>ที่เกินสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และหากบิดาของผู้ร้องออกจากโรงพยาบาล และไปรักษาพยาบาลต่อที่บ้าน หากมีอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการผลกดทับขอให้โรงพยาบาล ติดตามผลการรักษาต่อเนื่องด้วย หรืออาจประสานโรงพยาบาลใกล้เคียง หรือ รพ.สต. ดูแลต่อก็ได้ สำหรับเงินเยียวยาความเสียหาย โรงพยาบาลฯ มอบเงินเยียวยาเยียวยาความเสียหาย ผู้ร้องไม่ตั้งใจเอาความอีก จึงยุติเรื่อง</p>
๓	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรมได้พบก๊อกรงจรปิดแอบถ่ายในห้องน้ำของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรม</p>	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔	วันที่ รายงานผล ๕ ม.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาล มีการประชุมทบทวนหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุกรณีบุคลากรได้รับภัยคุกคามหรือภัยทำร้ายทางกายจากบุคคลภายใน และดำเนินการแจ้งความดำเนินคดี	
๔	<p>ผู้ร้องได้โพสต์ข้อมูลในกลุ่ม Facebook และร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลฯ สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดูแลรักษาบิดาของผู้ร้องไม่ดี กระทำการรักษาด้วยความรุนแรงและจับมัดบิดาของผู้ร้องโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าและมีการใช้คำพูดไม่ดีกับญาติ</p>	สื่อสังคมออนไลน์	คณะกรรมการ ไต่สวนข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๕ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๑ ม.ค. ๖๕	<p>เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไต่สวนข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติ ได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการฯ ได้เดินทางไปเยี่ยมบิดาของผู้ร้องที่บ้านและมอบกระเช้าเยี่ยมไข้ญาติไม่ตั้งใจเอาความในประเด็น</p>	

๕	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มีหนังสือขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ชี้แจงข้อเท็จจริงและส่งเอกสารหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณโครงการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น</p>	<p>สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว</p>	<p>กลุ่มงานพัสดุ งานนิติการ</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๑๐ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๑๒ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>ตั้งกล่าวอีกพร้อมกับผู้ร้องได้ลบข้อความเรียงออนไลน์ผ่านระบบ Facebook แล้ว จึงยุติเรื่อง</p> <p>โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงในสรุปความได้ดังนี้</p> <p>ประเด็นที่ ๑ สัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวมีรายละเอียดสัญญาเป็นประการใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จังหวัดสระแก้ว โดยโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้ทำสัญญาจ้างกิจการร่วมค้า เพื่อทำการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น ในวงเงินค่าจ้าง ๒๙๕,๕๑๖,๗๖๑ บาท แบ่งงวดงาน ออกเป็น ๓๒ งวดงาน ระยะเวลา ก่อสร้าง ๑,๐๙๐ วัน โรงพยาบาลฯ ได้ส่งมอบพื้นที่ให้ผู้รับจ้างเข้าทำการก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ล่าช้ากว่าสัญญาจำนวน ๙๐ วัน) เนื่องจากการรื้อถอนอาคารในพื้นที่จำนวน ๒ หลัง ยังไม่แล้วเสร็จ</p> <p>ประเด็นที่ ๒ ขณะนี้การดำเนินการก่อสร้างอยู่ในวงงานที่เท่าไร ผลงานเป็นอย่างไร ตรงตามที่ระบุในสัญญาจ้างก่อสร้างหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า</p>
---	---	--	-------------------------------------	---	---	---	--	--

								<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ จำนวนเงิน ๖๑,๖๓๘,๓๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งวด (งวดที่ ๑-๔) จำนวนเงิน ๒๙,๘๔๗,๑๙๖ บาท งบทั่วไปจำนวนเงิน ๓๑,๗๙๑,๑๐๗.๑๔ บาท ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณ จำนวนเงิน ๓๔,๖๗๑,๓๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างได้และเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ งวด (งวดที่ ๕) จำนวนเงิน ๑๐,๙๙๓,๒๓๓.๕๐ บาท งบทั่วไปจำนวนเงิน ๒๓,๖๗๘,๐๖๖.๕๐ บาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลฯ ได้เบิกจ่ายงบประมาณแล้ว เป็นจำนวน ๔๐,๘๔๐,๔๑๖.๓๖ บาท และเงินที่ผูกพันไปรวมเป็นเงิน ๕๕,๔๖๙,๕๘๓.๖๔ บาท ปัจจุบันผู้รับจ้างกำลังดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๖/๓๒ งวดงาน จำนวนเงินค่าจ้างคงเหลือ ๒๕๔,๖๔๖,๓๔๔.๖๔ บาท ผลงาน</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

								<p>การก่อสร้างของผู้รับจ้างล่าช้าจำนวน ๑๘ งวดงาน ซึ่งตามสัญญาผู้รับจ้างต้องดำเนินการก่อสร้างในงวดงานที่ ๒๔/๓๒ การดำเนินการไม่เป็นไปตามงวดงานที่กำหนดในสัญญา ผู้รับจ้างอ้างเหตุล่าช้าจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID - ๑๙) ประเด็นที่ ๓ มีการขยายระยะเวลาตามสัญญาจ้างก่อสร้างดังกล่าวหรือไม่ ถ้ามีการขยายระยะเวลาตามสัญญา เพราะเหตุใด และการขยายระยะเวลาตามสัญญาเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จากสัญญาจ้างโรงพยาบาลฯ ยังไม่ได้มีการขยายระยะเวลาตามสัญญาแต่อย่างใด</p>
๖	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๕ เวลา กลางคืน บุคคลมีอากรมึนเมาเข้ามาบริเวณ โรงพยาบาลฯ ด้วยอากรมึนเมา ทำลาย สุขภัณฑ์ในห้องน้ำคนพิการ บริเวณศาลาพัก ญาติ อาคารตลอด ทำให้ก๊อกน้ำและอ่างล้างหน้าถูกทำลาย</p>	มาด้วยตนเอง	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๑๓ ม.ค. ๖๕	วันที่ตอบสนอง ๑๔ ม.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕	<p>ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้รับความเสียหายจากการกระทำของบุคคลที่มีอากรมึนเมา เป็นคนไร้บ้าน แต่เนื่องจากกรณีนี้ผู้กระทำความผิดได้เสียชีวิตแล้วการนำคดีอาญามาฟ้องจึงระงับไม่อาจแจ้งความดำเนินคดีได้ จึงเห็นควรยุติเรื่อง</p>

๗	ผู้ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่รัฐได้จัดทำเหตุการณ์รุนแรง กระแทก บิดขามผู้ช่วยที่ทักอยู่เพื่อทำการเอ็กซ์เรย์ ทำให้จุดที่ขาหักเกิดการซ้ำมากขึ้น จึงเชิญท่านมาประชุมในวันนี้ เพื่อหาข้อเท็จจริงเบื้องต้น	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ยื่นคำขอ ๒๗ ม.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๒๗ ม.ค. ๖๕	ทีมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเดินทางไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเพื่อชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยและญาติเข้าใจและคลายความกังวลมากขึ้น พร้อมรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลฯ ต่อไปญาติเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ติดใจเอาอีก จึงยุติเรื่อง
๘	ผู้ร้องเรียนกรณีเมื่อวันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ บุตรของผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียนไม่ซบถ่ายมีอาการมาตั้งแต่วันพุธที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ แพทย์ตรวจประเมินอาการแล้วพบว่า บุตรของผู้ร้องเกิดอาการไส้ติ่งแตก แพทย์จึงย้ายตัวบุตรของผู้ร้องไปพักฟื้นที่ห้องผู้ป่วยวิกฤต บุตรของผู้ร้องมีการทรุดลงและเสียชีวิต วันศุกร์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอให้โรงพยาบาล รับผิดชอบ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๔ มี.ค.๖๕	วันที่ ๒๗ ม.ค.๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๗ มี.ค.๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๑ มี.ค. ๖๕	เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วจะดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินจากกองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ให้ในกรณีนี้ ผู้ร้องได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับโรงพยาบาลฯ สัญญาว่า หากผู้ร้องได้รับเงินเยียวยากรณีนี้ถูกฟ้องครบถ้วนแล้วก็จะยินยอมยุติเรื่องและไม่ติดใจเอาความใดๆ ในกรณีนี้อีก และโรงพยาบาลฯ ได้มอบเงินช่วยเหลือพิธีศพของบุตรของผู้ร้องอีกเป็นจำนวนหนึ่ง จึงยุติเรื่อง
๙	เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๒.๐๐ น. ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการครรภ์ไม่สมบูรณ์ จึงขอยุติการ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๖ มี.ค.๖๕	วันที่ ๒ เม.ย.๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๖ เม.ย.๖๕	วันที่ รายงานผล ๖ เม.ย.	คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เชิญนายศรายุทธ บุญแจ้ง มาประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อ

๑๐	<p>ตั้งครุฑ แพทย์ได้ให้ยาเหน็บทางช่องคลอด เพื่อยุติการตั้งครรภ์ หลังจากนั้นมีอาการ เลือดออกทางช่องคลอดเป็นจำนวนมาก แพทย์จึงตรวจร่างกายและนำไปผ่าตัดเปิดช่องท้อง หลังจกทำการผ่าตัดสำเร็จแล้วเลือดก็ยังคงไหลไม่หยุด จึงให้พักฟื้นที่ ICU ต่อมาเวลา ๑๗.๐๖ น. แพทย์ตรวจวัดความดันและคลื่นชีพจรไม่ได้ จึงเริ่มปั๊มหัวใจเพื่อฟื้นคืนชีพ จนเวลา ๑๘.๓๕ น. ผู้ป่วยเสียชีวิต</p>	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๑๔ มี.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๑๘ มี.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๑๘ มี.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๑๘ มี.ค. ๖๕	๖๕	พิพาท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้วและผู้ร้องตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหาย
๑๑	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผู้ร้องเข้ารับการรักษาพยาบาล แพทย์ตรวจสอบพบว่าผู้ป่วยมีอาการเป็นวิงเวียนน้ำต จึงนัดหมายเพื่อรับการผ่าตัด แพทย์จึงดำเนินการผ่าตัดถึงนำตัดด้วยกล้องส่องกล้อง ดำเนินการผ่าตัด ซึ่งการผ่าตัดทำให้อุปกรณ์การผ่าตัดเฉี่ยว ท่อทางเดินน้ำตจนทะลุแพทย์จึงตั้งข้อทำการรักษาเย็บซ่อมถุงน้ำตส่วนที่เสียหาย</p>	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๓๐ มี.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๓๑ มี.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๓๑ มี.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๓๑ มี.ค. ๖๕	๖๕	คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้เชิญผู้ป่วยพร้อมญาติมาพูดคุยทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ห้องพิเศษอาคารสงฆ์พาช ชั้น ๒ ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในประเด็นดังกล่าว คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ และผู้ร้องตกลงที่จะมอบเงินเยียวยากรณีนี้
๑๑	<p>เมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๕ ผู้ร้องเข้ารับการรักษาพยาบาล แพทย์ได้วินิจฉัยเบื้องต้นเห็นว่ามีการหนักจึงให้พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยวิกฤต ๓ และเสียชีวิต แต่เจ้าหน้าที่เมื่อบอกว่าผู้ตายติดเชื้อ COVID-๑๙ ทำให้ชาวบ้านตระหนก</p>	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๓๐ มี.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๓๑ มี.ค. ๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๓๑ มี.ค. ๖๕	วันที่ รายงานผล ๓๑ มี.ค. ๖๕	๖๕	คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้เชิญญาติผู้ตายมาพูดคุยทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ห้องประชุมราชพฤกษ์ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในประเด็นดังกล่าว ส่วนค่าใช้จ่ายที่ญาติต้องจ่ายกรณีจำใจให้ทีมกู้ภัยชุด PPE ดำเนินการนำศพมาขุดศพที่ชั้นเมรุเผ่าจำนวน ๒,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่าย

12	เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๓.๓๒ น. ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการติดเชื้อ COVID-๑๙ แพทย์จึงให้ พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยอายุรกรรม พิเศษ ๕ ต่อมาผู้ป่วยพลัดตกจากอาคารนอนหมดสติ ที่ข้างตึกอายุรกรรม และเสียชีวิต กรณีนี้ ญาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลรักษา ผู้ป่วยไม่ดี ป่วยและเสียชีวิต	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท	วันที่รับ เรื่อง ๓๑ มี.ค. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๗ เม.ย.๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๗ เม.ย.๖๕	วันที่ รายงานผล ๗ เม.ย. ๖๕	ที่ไม่จำเป็นกับการประกอบพิธีศพนั้น โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว ยินดีชดเชยเงินให้ จำนวน ๒,๐๐๐ บาท
13	ผู้ร้องเดินทางมาตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เนื่องจากผู้ร้องมีอาการคันคอปวดเมื่อยตามร่างกายและมีอาการไอ แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ปฏิเสธการตรวจ และแนะนำให้ผู้ร้องไปตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่ รพ.สต. บ้านแก้ง ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ตำบลที่ผู้ ร้องมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ หากการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่ รพ.สต. บ้านแก้ง พบเชื้อไวรัสฯ จึงจะส่งตัวมารักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ ต่อไป พร้อมนี้แจ้งว่าการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ของ โรงพยาบาลฯ นี้เฉพาะประชาชนในตำบล สระแก้วเท่านั้น และหากผู้ร้องจะรับบริการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดสระแก้ว	งานนิติการ	วันที่รับ เรื่อง ๑๑ เม.ย. ๖๕	วันที่ ตอบสนอง ๒ พ.ค.๖๕	วันที่ ดำเนินการ ๒ พ.ค.๖๕	วันที่ รายงานผล ๒ พ.ค.๖๕	การที่ผู้ร้องเดินทางมาตรวจหาเชื้อ ไวรัสฯ ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระ ยุพราชสระแก้วนั้นเกิดจากผู้ร้องไม่รู้ ข้อมูลว่า ผู้ร้องสามารถเข้ารับการ ตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่โรงพยาบาล ชุมชนหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในเขตตำบลบ้านแก้งได้ ซึ่งเป็น ระยะทางที่น้อยกว่าการเดินทางมาที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว และเป็นการเดินทางความเสี่ยง รัศมีวงแพร่เชื้อไวรัสฯ ที่อาจจะเกิดขึ้น จากการเดินทางของผู้ร้อง ซึ่งกรณีนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้วจะดำเนินการประสานให้

<p>ตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่โรงพยาบาลฯ จะมีค่าใช้จ่ายจำนวนเงิน ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) และไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้ ในกรณีนี้ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พึงพอใจกล่าว</p>		<p>โรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คือ สาธารณชนสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึงข้อมูล และประชาสัมพันธ์ให้ทราบด้วยว่า การตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีเหตุความเสียหายที่ต้องเข้ารับการรักษาเชื้อไวรัสฯ เช่น สัมผัส ใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อไวรัสฯ เป็นต้น นั้น ผู้รับบริการสามารถเข้ารับการรักษาหาเชื้อไวรัสฯ ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ แต่หากผู้รับบริการไม่มีเหตุความเสียหายที่ต้องเข้ารับการรักษาเชื้อไวรัสฯ เป็นการขอเข้าตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการจะต้องชำระเงินค่าบริการในการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ และไม่สามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิของตนได้ โดยการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธี ATK มีค่าบริการ ๒๕๐ บาท และการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธี PCR มีค่าบริการ ๑,๑๐๐ บาท ซึ่งไม่ปรากฏการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธีใดก็ตามที่มีค่าบริการจำนวนเงิน ๓,๐๐๐ บาท ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างแต่อย่างใด</p>
--	--	---

๑๔	เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการลิ้นแข็ง พูดไม่ชัด แขนขาอ่อนแรงทั้ง ๒ ข้าง แพทย์แจ้งว่าเป็นโรคหลอดเลือดในสมอง จึงให้พักรักษาตัวที่โรงพยาบาล อาคารอายุรกรรม และติดเชื้อ COVID-๑๙ ระหว่างการรักษามีผู้ป่วยเกิดการช็อคเนื่องจากติดเชื้อจนเสียชีวิตเมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๕	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการโรคภัยพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๒๐ พ.ค. ๖๕	วันที่ตอบสนอง ๒๗ พ.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๒๗ พ.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๒๗ พ.ค. ๖๕	คณะกรรมการโรคภัยพิพาทได้เชิญญาติของผู้ป่วยมาประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลฯ และผู้ร้องตกลงเรื่องการเยียวยา ความเสียหาย คือ โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ป่วย
๑๕	ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการเป็นมะเร็งลำไส้ใหญ่ จึงเข้ารับการรักษาด้วยการผ่าตัด เมื่อผ่าตัดแล้วเสร็จจึงได้พักฟื้นตัวต่อที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ต่อมาติดเชื้อ COVID-๑๙ ระหว่างการพักฟื้น ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่รักษาผู้ป่วยดูแลผู้ป่วยไม่ดีพอไม่ได้มาตรฐานทำให้ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสฯ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการโรคภัยพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๒ มิ.ย.๖๕	วันที่ตอบสนอง ๗ มิ.ย.๖๕	วันที่ดำเนินการ ๗ มิ.ย.๖๕	วันที่รายงานผล ๗ มิ.ย.๖๕	ทีมไกล่เกลี่ยตอบสนองเร่งด่วน ที่ ๑ ได้ชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วและผู้ร้องตกลงเรื่อง การเยียวยา ความเสียหาย คือ โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ป่วย



สำนักเลขานุการรัฐมนตรี
เลขที่ ๑๖๖๖
วันที่ ๑๒.๑๒.๒๕๖๕
๒๕๖๕

หน้าซองซองบรรณ
๒๕๖๕
วันที่ ๑๒.๑๒.๒๕
๒๕๖๕

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๗๗๕ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราร้องเรียน/ร้องทุกข์การทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นแนวทางดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว รวมทั้งการจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและประสิทธิภาพ (เอกสารหมายเลข ๑)

๒. ข้อเท็จจริง

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงปัจจุบัน ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนวทางการแก้ไข

กรณีดังกล่าวแม้จะไม่ปรากฏข้อร้องเรียนแต่ต้องป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทุจริตประพฤติมิชอบโดยเกิดจากการรู้เท่าไม่ถึงการณ์ ดังนั้นจึงเห็นควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และสถานการณ์สุ่มเสี่ยงที่อาจจะเกิดการทุจริตประพฤติมิชอบอย่างไม่ได้ตั้งใจ

๓. ข้อพิจารณา

จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นการทุจริตและประพฤติมิชอบบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาพร้อมนี้

(นายศักดิ์ชัย จำปามา)
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

- อนุมัติ
- ทราบ/เห็นชอบ/ดำเนินการตามแผน
- ลงบันทึก
- มอบ/สำเนาแจ้ง.....

(นายสุวิทย์ ใส่อุปริชากุล)
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
๑-๗ ก.ย. ๒๕๖๕

๗๘ ✓

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๑-๑๑ ก.ย. ๒๕๖๕

