

# MOIT. ๑๑

หน่วยงานมีการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน และข้อมูลเชิงสถิติ  
เรื่องร้องเรียน

## ๒. ไตรมาสที่ ๔

(เม.ย. ๖๕ - ส.ค. ๖๕)

๑.๓. รายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่อง  
ร้องเรียน วิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค แนว  
ทางแก้ไข



# บันทึกข้อความ

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
เลขที่ 4978
- 8 ต.ย. 2565
เวลา 16.38 น.

หน้าห้องรองบริหาร
6494
วันที่ 7 ต.ย. 65
เวลา 16.50 น.

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๗๕๐ 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 ดูแลได้ไม่เจาะจงเพราะไม่มีญาติผู้ฝ้าไข้เป็นผู้ช่วยดูแลโดยพุดินัยจนอาจส่งผลกระทบต่อสภาพโรคที่เป็นอยู่ได้

(๓) การรักษาความปลอดภัยที่สอดส่องไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเท่าเดิม กล้องวงจรปิดเท่าเดิม แต่โรงพยาบาลมีจุดอาคารเพิ่มมากขึ้น จึงดูแลได้ไม่ทั่วถึงในเวลาเดียวกัน รวมถึงอาคารที่มีระเบียงที่ไม่มีตะแกรงกันกันพลัดตกจากอาคาร

## แนวทางการแก้ไข

(๑) เพิ่มขั้นตอนการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการรวมทั้งญาติของผู้ป่วยให้ทราบถึงข้อมูล สิทธิหน้าที่ ค่าบริการพิเศษที่เพิ่มขึ้นก่อนการตัดสินใจใช้บริการ และกรณีการทำหัตถการที่มีความเสี่ยง เช่น การผ่าตัด การทำคลอด เป็นต้น แพทย์หรือตัวแทนแพทย์จะต้องทำความเข้าใจให้ผู้ป่วยและญาติทราบถึงกระบวนการ แนวทางการรักษา ความเสี่ยงอาการจะเกิดขึ้น และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติมีโอกาสสอบถามที่เห็นสมควร สำหรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อความรู้สึกของผู้ฟังต้องตรวจสอบข้อมูลให้ดีก่อนจะแจ้งให้ผู้อื่นทราบ รวมถึงไม่ควรนำเรื่องดังกล่าวมาพูดในที่สาธารณะ เช่น นิินทา กระซิบ ไขข่าว เป็นต้น เพราะข้อมูลเหล่านี้บุคคลทั่วไปไม่อาจทราบได้ถึงความปกติธรรมดาทั่วไป และต้องเป็นหน้าที่ของแพทย์เจ้าของไข้เท่านั้นที่จะเป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้ป่วยหรือญาติ

/ (๒) หน่วยงาน...

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

(๓) วางแผนเพื่อป้องกันความปลอดภัยให้แก่ผู้มารับบริการ ติดตั้งกล้องวงจรปิดในส่วนที่มีความเสี่ยง ติดตั้งตะแกรงเหล็กป้องกันผู้ป่วยพลัดตกจากอาคารแม่ทั้งตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจ

### 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 และยังคงหวังที่จะได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี ดังนั้นเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการสื่อสาร ก็จะเป็นสาเหตุในการกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกลบมากที่สุดจึงทำให้ความผิดพลาดเล็กน้อยก็กลับกลายเป็นเรื่องราวที่ไม่อาจให้อภัยกันได้ อันนำไปสู่การร้องเรียนขึ้น

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

(๓) ช่องว่างระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน นับเป็นอีกปัญหาเนื่องจากหากช่องว่างดังกล่าวเริ่มกว้างมากขึ้นจนเจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่เป็นผู้ที่เข้าถึงยากของบรรดาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะผู้นิยมอำนาจนิยมเหนือผู้อื่น จะส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ไม่สามารถเข้าถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวงของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้ เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะไม่กล้าที่จะรายงานโดยเชื่อว่าเรื่องนี้ไม่ใช่เรื่องใหญ่กลัวจะถูกตำหนิต่อว่า ประเด็นนี้ส่งผลทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ไม่สามารถให้ความเห็นหรือพยากรณ์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้และไม่สามารถสั่งการ วางแผน เพื่อยับยั้งเหตุไว้ได้ทันก่อนเกิดปัญหาขึ้น

(๔) การปฏิบัติงานตามความเคยชิน หรือทำตามๆ กันมาโดยไม่เคยนำแนวทางปฏิบัติมาทบทวนแม้สถานการณ์ปัจจุบันจะเปลี่ยนแปลงก็ยังคงเลือกปฏิบัติงานด้วยความเคยชินเช่นเดิม ก็เป็นอีกสาเหตุที่ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความประมาทหรือมองไม่เห็นถึงประเด็นปัญหาที่แฝงอยู่ในแนวทางอันเกิดจากความเคยชินนั้นหรือประเด็นปัญหาเกิดขึ้นเพราะบริบททางปฏิบัติงานเริ่มเปลี่ยนแปลงไปจนแนวทางเดิมๆ ไม่เหมาะสมแล้ว จนส่งผลทำให้หากเกิดประเด็นปัญหาที่เกิดจากจุดบอดของแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็จะใช้ความเคยชินจนไม่เห็นว่าเป็นปัญหา นำไปสู่การไม่เข้าไปแก้ไขปัญหาละเลยจนล่าช้าและอาจกระทบต่อสวัสดิภาพของผู้ป่วยได้จากปัญหาเล็กน้อยก็สามารถลุกลามเป็นปัญหาใหญ่ได้เพราะปัญหาไม่ได้ถูกแก้ไขหยุดยั้งไว้ให้ทันท่วงที

/จากการวิเคราะห์...

จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โรงพยาบาลฯ สมควรที่จะมีแนวทางกำหนดให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามตามระบบเป็นรูปแบบภาคบังคับในบางเรื่อง เช่น เรื่องการพูด สื่อสาร อธิบายให้กับผู้รับบริการ การอธิบายก่อนทำหัตถการหรือการให้เหตุผลในการรอ อย่างมีเหตุและผล งดการสื่อสารด้วยอารมณ์ลบกดขี่ ข่มเหง หรือพูดทำนองกำปั้นทุบดิน รวมถึงให้บริการอย่างเป็นมิตรให้เกียรติผู้อื่นห่วงใยดุจญาติของตนทั้งระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการรวมถึงระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และมีมาตรการลงโทษสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ฝ่าฝืนกฎดังกล่าวด้วย และระมัดระวังการให้ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อผู้อื่น งดไขข่าว หรือพูดระหว่างเจ้าหน้าที่ในทางบั่นทอน นินทา กระชับ พุดลับหลัง ในประเด็นละเอียดอ่อนด้วยความเคยชินอันอาจจะทำให้ประชาชนหลงเชื่อและวิตกกังวล ประกอบกับหน่วยงานสมควรกำหนดให้มีการทบทวนกระบวนการรักษาอย่างต่อเนื่อง วางแผนการบริหารบุคคลให้เหมาะสมโดยระดมความคิดเห็นกันระหว่างของเจ้าหน้าที่ทุกระดับชั้นหรือรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย ในรูปแบบประชาธิปไตยที่กล้าและพร้อมแสดงความคิดเห็นทั้งติติงและชื่นชมเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการให้บริการประชาชน

๓.๒ จึงเห็นควรอนุญาตให้เผยแพร่ผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนและการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

#### ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรดลงนามในแบบฟอร์มที่เสนอมาร่วมนี้

(นายศักดิ์ชัย จำพิมาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

(นายสุวิทย์ หล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

๕.๗ ก.ย. 2565

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

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

๕.๘ ก.ย. 2565

## รายงานผลการดำเนินการเรื่องเรียน

ลำดับ	เรื่อง	ช่องทางการ ร้องเรียน	ผู้ดำเนินการ	วันที่รับ เรื่อง	วันที่ ตอบสนอง	วันที่ ดำเนินการ	วันที่ รายงานผล	ผลการดำเนินการ
๑	<p>ราษฎรร้องเรียนขอให้ปรับปรุงระบบการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค COVID - ๑๙ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากผู้ร้องได้ลงทะเบียนจองวัคซีนที่โรงพยาบาล โดยจะได้รับวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เมื่อวันที่ ๒ วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๔ เวลา ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. เมื่อถึงกำหนดวันฉีดวัคซีน ผู้ร้องเดินทางไปยังโรงพยาบาลฯ ถึงจุดให้บริการวัคซีนเวลา ๑๓.๐๕ น. เจ้าหน้าที่แจ้งว่าไม่รับฉีดวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาแล้ว เนื่องจากช่วงเวลานี้เป็นช่วงเวลาการฉีดวัคซีนให้นักเรียน หากผู้ร้องต้องการฉีดวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ต้องรอ แต่เจ้าหน้าที่ไม่ได้แจ้งว่าให้รอถึงเวลาใดแจ้งเพียงว่าต้องรอให้มีประชาชนที่ฉีดวัคซีนยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คน ซึ่งผู้ร้องไม่มีเวลารอคอยจึงเดินทางกลับ และผู้ร้องแจ้งว่าพบเจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพ ทำให้ผู้ร้องไม่พอใจ และขอให้ปรับปรุงการให้บริการ</p>	ศูนย์ดำรงธรรม	งานนิติการ	วันที่รับเรื่อง ๒๖ พ.ย. ๖๔	วันที่ตอบสนอง ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่ดำเนินการ ๓ ธ.ค.๖๔	วันที่รายงานผล ๓ ธ.ค.๖๔	<p>โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธพรราชสระแก้ว ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเห็นว่า ผู้ร้องเดินทางไปรับวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในช่วงเวลาที่โรงพยาบาลฯ ทำการฉีดวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และกำลังเตรียมการฉีดวัคซีน ยี่ห้อไฟเซอร์ให้กับนักเรียน เจ้าหน้าที่จึงไม่สามารถฉีดวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกาให้ผู้ร้องได้ในพื้นที่จนกว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนก่อน เพื่อบริหารจัดการวัคซีน ซึ่งมีความจำเป็นจำกัดให้เปิดประโยชน์ของสาธารณสุขและภารกิจของโรงพยาบาล มากที่สุด ซึ่งเจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้คำตอบกับผู้ร้องได้ว่าจะมีผู้มาขอรับวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ครบ ๑๑ คนหรือไม่ เวลาใด หากมีผู้ขอรับวัคซีน ไม่ถึง ๑๑ คน เจ้าหน้าที่จะทำการนัดหมายให้ผู้เดินทางมาในวันเวลาที่กำหนดฉีดวัคซีน ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา ในครั้งต่อไป สำหรับกรณีผู้ร้องเรียนว่า</p>

									<p>เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ พุดจาเสียงดังมีน้ำเสียงไม่สุภาพนั้น พิจารณาแล้ว เห็นว่าในช่วงสถานการณ์เวลาดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่มีผู้มารับวัคซีนเป็นจำนวนมากและมีกระบวนการเปลี่ยนประเภทผู้มารับวัคซีนฯ จากบุคคลทั่วไปที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อแอสตราเซนเนกา เป็นนักเรียนที่ฉีดวัคซีนฯ ยี่ห้อไฟเซอร์ ซึ่งนับว่าเป็นสถานการณ์ที่ต้องใช้เสียงดังดังเพื่อสื่อสารและจัดลำดับผู้มารับวัคซีนฯ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย จึงเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความเต็มใจที่จะให้บริการและไม่ได้มีเจตนากระทำการใดๆ ที่ไม่สุภาพต่อผู้ร้อง อย่างไรก็ตามหากการดำเนินการดังกล่าวทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พอใจ โรงพยาบาลฯ ต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และจะนำข้อร้องเรียนนี้ไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>
๒	<p>บิดาของผู้ร้องได้เข้ารับการรักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ แต่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ดูแลรักษาไม่ดี ด้วยสาเหตุว่า ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาด้วยการอาการหกล้มเลือดออกในสมองเป็นระยะเวลา ๒๔ วัน พบผลตามตัวจึงเชื่อว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ไม่ใส่ใจดูแลผู้ป่วย</p>	<p>สื่อสังคมออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๐ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๒๑ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่รายงานผล ๒๗ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยฯ ได้ประชุมและเชิญผู้ร้องเข้าร่วมประชุมตกลงเรื่องการเยียวยาความเสียหายด้วยสรุปความได้ว่า ผู้ร้องและคณะกรรมการฯ ตกลงว่า โรงพยาบาลฯ จะดำเนินการจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วน</p>	

	<p>เมื่อวันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรมได้พบกัลลียงจงจรปิดแอบถ่ายในห้องพักน้ำของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานทันตกรรม</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>งานนิติการ</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๒๔ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๒๙ ธ.ค. ๖๔</p>	<p>วันที่รายงานผล ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๔ โรงพยาบาลฯ มีการประชุมทบทวนหาปัจจัยที่เป็นสาเหตุกรณีบุคลากรได้รับภัยคุกคามหรือภัยทำร้ายทางกายจากบุคคลภายใน และดำเนินการแจ้งความดำเนินคดี</p>	<p>ที่เกิณสิทธิสวัสดิการข้าราชการ และหากบิดาของผู้ร้องออกจากโรงพยาบาล ต่อที่บ้าน หากมีอาการที่สืบเนื่องมาจากอาการแผลกดทับขอให้อาการตามผลการรักษาต่อเนื่องด้วย หรืออาจประสานโรงพยาบาลใกล้บ้าน หรือ รพ.สต. ดูแลต่อก็ได้ สำหรับเงินเยียวยาความเสียหาย โรงพยาบาลฯ มอบเงินเยียวยาเยียวยาความเสียหาย ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความอีก จึงยุติเรื่อง</p>
<p>๔</p>	<p>ผู้ร้องได้โพสต์ข้อมูลในกลุ่ม Facebook และร้องเรียนผ่านเพจโรงพยาบาลฯ สรุปความได้ว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วดูแลรักษาบิดาของผู้ร้องไม่ดี กระทำการรักษาด้วยความรุนแรงและจับมัดบิดาของผู้ร้องโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าและมีการใช้คำพูดไม่สุภาพ</p>	<p>สื่อสารสังคม ออนไลน์</p>	<p>คณะกรรมการ ไต่ถามข้อเท็จจริง</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๔ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ตอบสนอง ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ดำเนินการ ๕ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่รายงานผล ๑๑ ม.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไต่ถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เมื่อวันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการฯ ได้เดินทางไปเยี่ยมบิดาของผู้ร้องที่บ้านและมอบกระเช้าเยี่ยมไข้ ผู้ร้องไม่ติดใจเอาความในประเด็น</p>	

<p>ตั้งกล่าวอีกพร้อมกับผู้ร้องโต้กลับ ข้อความร้องเรียนออนไลน์ผ่านระบบ Facebook แล้ว จึงยุติเรื่อง</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๑๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๑๒ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่รับ เรื่อง ๑๐ ม.ค. ๖๕</p>	<p>กลุ่มงานพัสดุ งานนิติการ</p>	<p>สำนักงาน สาธารณสุข จังหวัดสระแก้ว</p>	<p>๕ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว มี หนังสือขอให้โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว ซึ่งแจ้งข้อเท็จจริงและส่งเอกสาร หลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน การเบิกจ่ายเงินงบประมาณ โครงการก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น</p>	<p>โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว ได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงใน สรุปความได้ดังนี้ ประเด็นที่ ๑ สัญญาจ้างก่อสร้าง ดังกล่าวมีรายละเอียดสัญญาเป็น ประการใด โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า จังหวัดสระแก้วโดยโรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้ทำ สัญญาจ้างกิจการร่วมค้า เพื่อทำการ ก่อสร้างอาคารผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยใน เป็นอาคาร ๑๐ ชั้น ในวงเงินค่าจ้าง ๒๕๕,๕๑๖,๗๖๑ บาท แบ่งงวดงาน ออกเป็น ๓๒ งวดงาน ระยะเวลา ก่อสร้าง ๑,๐๙๐ วัน โรงพยาบาลฯ ได้ส่งมอบพื้นที่ให้ผู้รับจ้างเข้าทำการ ก่อสร้าง เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๒ (ล่าช้ากว่าสัญญาจำนวน ๙๐ วัน) เนื่องจากการรื้อถอนอาคารในพื้นที่ จำนวน ๒ หลัง ยังไม่แล้วเสร็จ ประเด็นที่ ๒ ขณัณการดำเนินการ ก่อสร้างอยู่ในงวดงานที่เท่าไร ผลงาน เป็นอย่างไร ตรงตามที่ระบุในสัญญา จ้างก่อสร้างหรือไม่ อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลฯ ขอชี้แจงว่า</p>
---	---	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--



<p>ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๖๑,๖๓๘,๓๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างและเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ จำนวน ๔ งวด (งวดที่ ๑-๔) จำนวนเงิน ๒๙,๘๔๗,๑๙๒ บาท พบไปจำนวนเงิน ๓๑,๗๙๑,๑๐๗.๑๔ บาท ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โรงพยาบาลฯ ได้รับจัดสรรเงินงบประมาณจำนวนเงิน ๓๔,๖๗๑,๗๐๐ บาท ผู้รับจ้างได้ดำเนินการก่อสร้างได้และเบิกจ่ายเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ จำนวน ๑ งวด (งวดที่ ๕) จำนวนเงิน ๑๐,๙๙๓,๒๒๓.๕๐ บาท พบไปจำนวนเงิน ๒๓,๖๗๘,๔๗๖.๕๐ บาท ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ถึงปัจจุบัน โรงพยาบาลฯ ได้เบิกจ่ายงบประมาณแล้วเป็นจำนวน ๔๐,๘๔๐,๔๑๖.๓๖ บาท และเงินที่ถูกไปปรวมเป็นเงิน 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 บุคคลมีอากรมีนเมาเข้ามาบริเวณ โรงพยาบาลฯ ด้วยอากรมีนเมา ทำลาย สุขภัณฑ์ในห้องน้ำคนพิการ บริเวณศาลาพักญาติ อาคารคลอด 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>ทรัพย์สินของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วได้รับความเสียหายจากการกระทำของบุคคลที่มีอากรมีนเมา เป็นคนไร้บ้าน แต่เนื่องจากการนี้ผู้กระทำความผิดได้เสียชีวิตแล้วการนำคดีอาญามาฟ้องจึงระงับไม่เอาผิดจึงความดำเนินคดีได้ จึงเห็นควรยุติเรื่อง</p>

๗	<p>ผู้ร้องเรียนว่าเจ้าหน้าที่รัฐไม่ได้ทำตามขั้นตอนการ กระแสทก บิดขานผู้ป่วยที่ทักอยู่เพื่อทำการเอ็กซเรย์ ทำให้จุดที่ขาหักเกิดการซ้ำมากขึ้น จึงเขียนมาประชุมในวันนี้ เพื่อทำข้อเท็จจริงเบื้องต้น</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๒๗ ม.ค. ๖๕</p>	<p>ทีมไกล่เกลี่ยข้อพิพาทเดินทางไปพูดคุยกับผู้ป่วยและญาติเพื่อชี้แจงกรณีที่เกิดขึ้น ผู้ป่วยและญาติเข้าใจและคลายความกังวลมากขึ้น พร้อมรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลฯ ต่อไปญาติเข้าใจในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ติดใจเอาอีก จึงยุติเรื่อง</p>
๘	<p>ผู้ร้องเรียนกรณีเมื่อวันพฤหัสบดีที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕ บุตรของผู้ร้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธราษสระแก้ว ด้วยอาการปวดท้อง คลื่นไส้อาเจียน ไม่รับประทานอาหารตั้งแต่วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๕ แพทย์ตรวจประเมินอาการลำไส้ปรากฏว่า บุตรของผู้ร้องเกิดอาการได้ตั้งแตกแพทย์จึงย้ายตัวบุตรของผู้ร้องไปพักฟื้นที่ห้องผู้ป่วยวิกฤต บุตรของผู้ร้องมีอาการทรุดลงและเสียชีวิต วันศุกร์ที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ จึงขอให้โรงพยาบาลฯ รับผิดชอบ</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๔ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๗ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๗ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๑๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งทางการแพทย์และสาธารณสุขโดยสันติได้เชิญ ผู้ร้องมาร่วมประชุมเพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธราษสระแก้วจะดำเนินการยื่นคำร้องขอรับเงินจากกองทุนช่วยเหลือทางการแพทย์ให้ในกรณีนี้ ผู้ร้องได้ทำสัญญาประนีประนอมยอมความกับโรงพยาบาลฯ สัญญาว่า หากผู้ร้องได้รับเงินเยียวยากรณีนี้ผู้ร้องต้องครบถ้วนแล้วก็จะยินดียุติเรื่องและไม่ติดใจเอาความใดๆ ในกรณีนี้อีก และโรงพยาบาลฯ ได้มอบเงินช่วยเหลือพิธีศพของบุตรของผู้ร้องอีกเป็นจำนวนหนึ่ง จึงยุติเรื่อง</p>
๙	<p>เมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๒.๐๐ น. ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการครรภ์ไม่สมบูรณ์ จึงขอยุติการ</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อพิพาท</p>	<p>วันที่รับเรื่อง ๖ มี.ค.๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๖ เม.ย.๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๖ เม.ย.๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๖ เม.ย.</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เชิญนายศรัยฤทธิ์ บุญแจ่ม มาประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อ</p>

<p>ตั้งครุฑ แพทย์ได้ให้ยาเหน็บทางช่องคลอด เพื่อยุติการตั้งครรภ์ หลังจากนั้นมีอาการ เลือดออกทางช่องคลอดเป็นจำนวนมาก แพทย์จึงตรวจร่างกายและนำไปผ่าตัดเปิดช่องท้อง หลังจากทำการผ่าตัดสำเร็จแล้ว เลือดก็ยังคงไหลไม่หยุด จึงให้พักฟื้นที่ ICU ต่อมาเวลา ๑๗.๐๖ น. แพทย์ตรวจวัดความดันและคลื่นชีพจรไม่ได้ จึงเริ่มปั๊มหัวใจ เพื่อฟื้นคืนชีพ จนเวลา ๑๘.๓๕ น. ผู้ป่วย เสียชีวิต</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท</p>	<p>วันที่รับ เรื่อง ๑๔ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๑๘ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ดำเนินการ ๑๘ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๑๘ มี.ค. ๖๕</p>	<p>พิพาท โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้วและผู้ร้องตกลงเรื่องการเยียวยา ความเสียหาย</p>
<p>๑๐</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ผู้ร้องเข้ารับ การรักษาพยาบาล แพทย์ตรวจสอบพบว่า ผู้ป่วยมีอาการเป็นน้ำในถุงน้ำดี จึงนัดหมาย เพื่อรับการผ่าตัด แพทย์จึงดำเนินการผ่าตัด ถึงน้ำดีด้วยกล้องส่องกล้อง ดำเนินการผ่าตัด ซึ่งการผ่าตัดทำให้อุปกรณ์การผ่าตัดเฉียว ท่อ ทางเดินน้ำดีจนทะลุแพทย์จึงต้องทำการ รักษาเย็บซ่อมถุงน้ำดีส่วนที่เสียหาย</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท</p>	<p>วันที่รับ เรื่อง ๓๐ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๓๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๓๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้ เชิญญาติผู้ตายมาพูดคุยทำความเข้าใจ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ห้องประชุม ราชพฤกษ์ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในประเด็น ดังกล่าว ส่วนค่าใช้จ่ายที่ญาติต้องจ่าย กรณีจ้างให้ทีมกู้ภัยชุด PPE ดำเนินการนำศพมาขุดศพที่ชั้นเมรุเผา จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่าย</p>
<p>๑๑</p>	<p>เมื่อวันที่ ๒๖ มีนาคม ๒๕๖๕ ญาติผู้ร้องเข้า รับการรักษาพยาบาล แพทย์ได้วินิจฉัย เบื้องต้นเห็นว่ามีการหนักจึงให้พักรักษา ตัวที่หอผู้ป่วยวิกฤต ๓ และเสียชีวิต แต่ เจ้าหน้าที่เมื่อบอกว่าผู้ตายติดเชื้อ COVID- ๑๙ ทำให้ชาวบ้านตระหนก</p>	<p>มาด้วยตนเอง</p>	<p>คณะกรรมการ ไกล่เกลี่ยข้อ พิพาท</p>	<p>วันที่รับ เรื่อง ๓๐ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ ตอบสนอง ๓๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>วันที่ รายงานผล ๓๑ มี.ค. ๖๕</p>	<p>คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้ เชิญญาติผู้ตายมาพูดคุยทำความเข้าใจ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ห้องประชุม ราชพฤกษ์ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในประเด็น ดังกล่าว ส่วนค่าใช้จ่ายที่ญาติต้องจ่าย กรณีจ้างให้ทีมกู้ภัยชุด PPE ดำเนินการนำศพมาขุดศพที่ชั้นเมรุเผา จำนวน ๒,๐๐๐ บาท ซึ่งเป็นค่าใช้จ่าย</p>

		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	ที่ไม่จำเป็นกับการประกอบพิธีศพใน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้ว ยินดีชดใช้เงินให้ จำนวน ๒,๐๐๐ บาท คณะกรรมการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทฯ ได้ เชิญญาติผู้ตายมาพูดคุยทำความเข้าใจ และไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ห้องประชุม ราชพฤกษ์ ชั้น ๓ อาคารผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยและญาติเข้าใจในประเด็น ดังกล่าว โรงพยาบาลฯ และผู้ร้องตก ลงเรื่องเงินช่วยเหลือว่า โรงพยาบาลฯ จะมอบเงินช่วยเหลือ
๑๒	เมื่อวันที่ ๓๐ มีนาคม ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๓.๓๒ น. ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการติดเชื้อ COVID-๑๙ แพทย์จึงให้ พักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยอายุรกรรม พิเศษ ๕ ต่อมาผู้ป่วยพลัดตกจากอาคารนอนหมดสติ ที่ข้างตึกอายุรกรรม และเสียชีวิต กรณีนี้ ญาติเห็นว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลดูแลรักษา ผู้ป่วยไม่ดี ป่วยปะละเลย	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 และเป็นกรลดความเสี่ยง รัศมีวงแพร่เชื้อไวรัสฯ ที่อาจจะเกิดขึ้น จากการเดินทางของผู้ร้อง ซึ่งกรณีนี้ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช สระแก้วจะดำเนินการประสานให้
๑๓	ผู้ร้องเดินทางมาตรวจหาเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) ที่โรงพยาบาลสมเด็จพระ ยุพราชสระแก้ว เมื่อวันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๖๕ เนื่องจากผู้ร้องมีอาการไอ แต่ เมื่อยตามร่างกายและมีอาการไอ แต่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ ปฏิเสธการตรวจ และแนะนำให้ผู้ร้องไปตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่ รพ.สต.บ้านแก้ง ซึ่งเป็นเขตพื้นที่ตำบลที่ผู้ ร้องมีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ หากการตรวจหา เชื้อไวรัสฯที่ รพ.สต.บ้านแก้ง พบเชื้อไวรัสฯ จึงจะส่งตัวมารักษาตัวที่โรงพยาบาลฯ ต่อไป พร้อมชี้แจงว่าการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ของ โรงพยาบาลฯ นี้เฉพาะประชาชนในตำบล สระแก้วเท่านั้น และหากผู้ร้องจะรับการ							

<p>ตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ที่โรงพยาบาลฯ จะมีค่าใช้จ่ายจำนวนเงิน ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) และไม่สามารถใช้สิทธิประกันสังคมได้ ในกรณีนี้ทำให้ผู้ร้องเกิดความไม่พึงพอใจกล่าว</p>				<p>โรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบถึงข้อมูล และประชาสัมพันธ์ให้ทราบด้วยว่า การตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ในกรณีที่ได้รับบริการมีเหตุความเสียหายที่ต้องเข้ารับการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ เช่น สัมผัส ใกล้ชิดกับผู้ติดเชื้อไวรัสฯ เป็นต้น นั้น ผู้รับบริการสามารถเข้ารับการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ได้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ แต่หากผู้รับบริการไม่มีความเสียหายที่ตัวเองเข้ารับการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการเอง ผู้รับบริการจะต้องชำระค่าบริการในการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ และไม่สามารใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลตามสิทธิของตนได้ โดยการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธี ATK มีค่าให้บริการ ๒๕๐ บาท และการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธี PCR มีค่าให้บริการ ๑,๑๐๐ บาท ซึ่งไม่ปรากฏการตรวจหาเชื้อไวรัสฯ ด้วยวิธีใดๆ ที่มีความค่าบริการจำนวนเงิน ๓,๐๐๐ บาท ตามที่ผู้ร้องกล่าวอ้างแต่อย่างใด</p>
--	--	--	--	---

๑๔	เมื่อวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการลิ้นแข็ง พูดไม่ชัด แขนขาอ่อนแรงทั้ง ๒ ข้าง แพทย์แจ้งว่าเป็นโรคหลอดเลือดในสมอง จึงให้พักรักษาตัวที่โรงพยาบาล อาคารอายุรกรรมและติดเชื้อ COVID-๑๙ ระหว่างการรักษาผู้ป่วยเกิดการช็อคเนื่องจากติดเชื้อจนเสียชีวิตเมื่อวันที่ ๒๙ เมษายน ๒๕๖๕	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๒๐ พ.ค. ๖๕	วันที่สอบสวน ๒๗ พ.ค. ๖๕	วันที่ดำเนินการ ๒๗ พ.ค. ๖๕	วันที่รายงานผล ๒๗ พ.ค. ๖๕	คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้เชิญญาติของผู้ป่วยมาประชุมชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโรงพยาบาลฯ และผู้ร้องตกลงเรื่องการเยียวยา ความเสียหาย คือ โรงพยาบาศาฯ จะดำเนินการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ป่วย
๑๕	ผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาล ด้วยอาการเป็นมะเร็งลำไส้ใหญ่ จึงเข้ารับการรักษาด้วยการผ่าตัด เมื่อผ่าตัดแล้วเสร็จจึงได้พักรักษาตัวต่อที่หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง ต่อมาติดเชื้อ COVID-๑๙ ระหว่างการพักฟื้น ผู้ร้องเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่รักษาผู้ป่วยดูแลผู้ป่วยไม่ดีพอไม่ได้มาตรฐานทำให้ผู้ป่วยติดเชื้อไวรัสฯ	มาด้วยตนเอง	คณะกรรมการการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	วันที่รับเรื่อง ๒ มิ.ย.๖๕	วันที่สอบสวน ๗ มิ.ย.๖๕	วันที่ดำเนินการ ๗ มิ.ย.๖๕	วันที่รายงานผล ๗ มิ.ย.๖๕	ทีมไกล่เกลี่ยตอบสนองเร่งด่วน ที่ ๑ ได้ชี้แจงทำความเข้าใจและไกล่เกลี่ยข้อพิพาท โรงพยาบาลสมเด็จพะระยูพราศสระแก้วและผู้ร้องตกลงเรื่อง การเยียวยา ความเสียหาย คือ โรงพยาบาศาฯ จะดำเนินการยื่นคำขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นให้ผู้ป่วย



สำนักเลขานุการสำนักงาน  
เลขที่ 4999  
วันที่ 8 ก.ย. 2565  
1699 น

หน้าห้องรองบริหาร  
6495  
วันที่ 7 ก.ย. 65  
เวลา 16.50 น.

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว (งานนิติการ) โทร. ๐ ๓๗๒๔ ๓๐๑๘

ที่ สก ๐๐๓๓.๒๐๑.๑/๒๖๕๙ วันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานข้อมูลเชิงสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต ประพฤติมิชอบ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

### ๑. เรื่องเดิม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน/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 จำพินาย)  
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

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

(นายสุวิทย์ ไทล่อปรีชากุล)  
รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร  
|-7 ก.ย. 2565

สร ✓

(นายสุรสิทธิ์ จิตรพิทักษ์เลิศ)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว

8 ก.ย. 2565



