



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ โทร. ๐๗๔-๕๒๑๔๘๕

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑/๓๖๖

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการร้องเรียน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์

คณะกรรมการร้องเรียน ได้กำหนดช่องทางการร้องเรียน ขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อรับการร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนในเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ นั้น

คณะกรรมการร้องเรียน ขอรายงานสรุปผลข้อร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ รายละเอียด ดังนี้

๑. ร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่

๒. ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ ขออนุญาตนำผลสรุปการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงพยาบาลต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขออนุญาตเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ต่อไป

(นางประเสริฐศรี ตันวิวัฒน์สกุล)

เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน

(นายสุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์

รายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึง ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๕

เรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน : พบข้อร้องเรียน จำนวน ๑ เรื่อง  
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)



(นางประเสริฐศรี แท่นวิวัฒน์สกุล)  
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน



(นายศุภโชค ท่อวิวัฒน์สกุล)  
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์

ที่ สข ๐๐๓๓.๓๐๑/๑๓๖๕

# สำเนาฉบับ

โรงพยาบาลป่าดงเบงช่า  
ต.ป่าดงเบงช่า อ.สะเดา  
จ.สงขลา ๙๐๒๕๐

๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานข้อเท็จจริง

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา

อ้างถึง หนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ที่ สข ๐๐๓๓.๐๐๑.๖/๕๓๙๕ ลงวันที่ ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่อง ร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการในการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลป่าดงเบงช่า นั้นทางโรงพยาบาลป่าดงเบงช่า ได้มีการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และ ผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเป็นดังนี้

ในประเด็นของการคัดกรองที่มีการรวมตัวจำนวนมาก ทำให้ข้อมูลของผู้ป่วยที่เข้ามา รับการรักษาได้ยื่นกันทุกคนที่เข้ามานั่งพักคอย เนื่องจากโดยในวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ช่วงเวลา การรับบริการ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. เป็นช่วงที่มีผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเป็นจำนวนมากประมาณ ๕๐ - ๖๐ คน ซึ่งปกติแล้วทางโรงพยาบาลมีการจัดพื้นที่ให้บริการที่แยกชัดเจน ระหว่างพื้นที่รอคอยกับพื้นที่ ซักประวัติและคัดกรองในกรณีประเภทผู้ป่วยนอก แต่ด้วยข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างอาคารที่เก่าและมีขนาดเล็ก แต่มีปริมาณจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้น เลยทำให้พื้นที่ทั้ง ๒ เสมือนอยู่ใกล้เคียงกัน แต่ในกรณี เหตุการณ์ครั้งนี้ ผู้ป่วยรายนี้มารักษาด้วยเรื่องที่สงสัยเกี่ยวกับโรคติดต่อ ทางเดินหายใจซึ่งมีโอกาสที่จะ แพร่กระจายโรคสู่ผู้ป่วยรายอื่น ซึ่งโดยปกติทางโรงพยาบาลจะมีการแยกแผนกคลินิกโรคติดต่อทางเดินหายใจ เป็นแบบ one stop service ซึ่งเป็นจุดบริการที่ถูกแยกออกไปเป็นจุดที่ต้องอยู่ภายใต้อาคารที่โล่ง มีแสงสว่าง และการไหลเวียนของอากาศที่ดี และภายในโซนบริการนี้ ทางโรงพยาบาลได้มีแยกพื้นที่ระหว่างนั่งรอคอย กับพื้นที่ซักประวัติและคัดกรอง แต่เนื่องจากพื้นที่ของแผนกนี้ก็ยังมีข้อจำกัด ในเรื่องเป็นพื้นที่ขนาดเล็ก ซึ่งวันดังกล่าวมีผู้ป่วยกลุ่มนี้เป็นจำนวนมากเช่นกัน จึงทำให้เสมือนพื้นที่คนไข้อยู่ใกล้กัน และอาจจะมีโอกาส ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่เป็นการส่วนตัว และเสริมกับที่มีแนวทางในการคัดกรองเรื่องภาวะโรคซึมเศร้า แบบเชิงรุกคนหา เลยต้องดำเนินการคัดกรองเพื่อประโยชน์ต่อผู้ป่วย จึงอาจจะทำให้รู้สึกเป็นเรื่องละเอียดอ่อน โดยปกติทางคณะกรรมการบริหาร และคณะเจ้าหน้าที่ทุกคน จะมีนโยบายและแนวทางในการดูแลโดยคำนึงถึง สิทธิประโยชน์และความปลอดภัยผู้ป่วยเป็นสำคัญ คำนึงถึงมาตรฐานการรักษาความลับผู้ป่วย และยึดปฏิบัติ ตามมาตรฐานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) โดยตลอดมา

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ ทางคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลได้มีการหารือและแนวทางแก้ไขปัญหา และป้องกันในอนาคต เป็น ๒ ระยะ คือ

## ระยะสั้น

๑.ทางเจ้าหน้าที่แผนกประชาสัมพันธ์ และ เจ้าหน้าที่หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก ได้อธิบาย ทำความใจถึงเหตุผล ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และชี้แจงแนวทางพัฒนาในอนาคต ณ วันที่เกิดเหตุ ให้กับผู้ร้องเรียนในครั้งนี้แล้ว เนื่องจากมีผู้ร้องเรียนรายหนึ่งได้โทรประสานมาที่โรงพยาบาลหลังจากเกิด เหตุการณ์ในครั้งนี้

๒.คณะกรรมการ...

๒. คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลได้ลงดูพื้นที่หน่วยงานที่เกิดเหตุการณ์ จึงได้ให้มีการปรับพื้นที่ให้เกิดความเป็นส่วนตัวมากขึ้นในพื้นที่ซีกประวัติและคัดกรอง โดยมีการเพิ่มฉากและม่านกันให้สำหรับพื้นที่การซีกประวัติและตรวจคัดกรอง แต่ต้องออกแบบภายใต้มาตรฐานการระบายอากาศของหลักป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ โดยจะต้องมีส่วนพื้นที่โล่งส่วนบนเพื่อให้มีการระบายอากาศ และมีการกำหนดให้มีการวางเก้าอี้เว้นระยะห่างให้ชัดเจนมากขึ้น

๓. โดยทางโรงพยาบาลจะเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลทุกท่าน ยึดหลักและคำนึงถึงสิทธิประโยชน์และความปลอดภัยข้อมูลผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญให้มากขึ้น

๔. ทางโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ได้มีการเริ่มดำเนินการขยายบริการตรวจรักษาไปที่อาคารศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสำนักขาม บริเวณ ใกล้ๆด้านสะเดา เพื่อบริการประชาชน ประมาณ ๑๒,๐๐๐ คน โดยมีทีมแพทย์และสทวิชาชีพออกให้บริการ ก็จะทำให้ผู้ป่วยบริเวณนั้นไม่ต้องเดินทางมาถึงโรงพยาบาล ก็สามารถเข้ารับการรักษาได้เช่นเดียวกัน

๕. โครงการพัฒนาตั้งคลินิก Telemedicine สำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีอาการดี เพื่อลดการแออัดที่แผนกผู้ป่วยนอกได้มากขึ้น

#### ระยะยาว

ก่อนหน้านี้นี้ทางโรงพยาบาลได้มีการบรรจุแผนพัฒนาโรงพยาบาลปี ๒๕๖๖ โครงการในการพัฒนาต่อเติมและขยายโครงสร้างอาคาร หลายโครงการที่เกี่ยวข้อง เช่น

๑. โครงการสร้างอาคารคลินิกแยกโรคสำหรับโรคติดต่อแพร่กระจายเชื้อทางเดินหายใจ

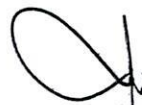
๒. โครงการพัฒนาขยายพื้นที่แผนกผู้ป่วยนอก

๓. โครงการพัฒนาขยายพื้นที่แผนกผู้ป่วยห้องฉุกเฉิน

ซึ่ง ๓ โครงการนี้จะสามารถพัฒนาการบริการให้กับผู้ป่วยได้สะดวกสบาย และปลอดภัยมากขึ้น ส่วนการให้บริการของการซีกประวัติหรือคัดกรองในกลุ่มผู้ป่วยกลุ่มเปราะบาง ตามมาตรฐานการคัดกรองจะต้องมีการซีกประวัติ ๒Q ๙Q โดยถ้ามีผลผิดปกติ จะประสานส่งงานจิตเวชทันทีเพื่อรับเข้าดูแลและซีกประวัติเพิ่มยังห้องแยกเฉพาะ ซึ่งในกลุ่ม ๒Q ๙Q ผิดปกติ ทีมจะปรับการปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ แต่ช่วงการบริการก่อนที่จะมีการประกาศโรคโควิด ๑๙ เป็นโรคที่ต้องเฝ้าระวัง การบริการของโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีการแยกผู้รับบริการสงสัยหรือ เข้าข่ายติดเชื้อเพื่อให้บริการที่คลินิก PUI ต่อไป ดังนั้นทางโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ยังคงมุ่งเน้นให้มีการจัดบริการ โดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วย โดยได้มีการจัดระบบบริการ จัดสิ่งแวดล้อม และสถานที่รับบริการ เพื่อเอื้อต่อการรับบริการผู้ป่วยทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสุภโชค ก่อวิวัฒน์สกุล)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์

กลุ่มงานบริหารทั่วไป

โทร. ๐ ๗๔๕๒ ๒๕๐๓-๔ ต่อ ๑๐๑ - ๒

โทรสาร ๐ ๗๔๕๒ ๒๕๐๓-๔ ต่อ ๑๐๒

|            |       |
|------------|-------|
| .....      | รับ   |
| ดิเรกดิเรก | พิมพ์ |
| am         | ทวน   |



|                      |
|----------------------|
| โรงพยาบาลปาดังเบซาร์ |
| เลขที่รับ 3078       |
| วันที่ 11 ต.ค. 2565  |
| เวลา 14.11           |

ที่ สข ๐๐๓๓.๐๐๑.๖/ ๕๙๕๕

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา  
๑๖๑/๑ ถนนรามวิถี ตำบลบ่อยาง  
อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปาดังเบซาร์

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักงานจังหวัดสงขลา ที่ สข ๐๐๑๗.๑/๑๘๓๖๘  
ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๕

จำนวน ๒ แผ่น

ด้วยจังหวัดสงขลาได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ประสงค์ออกนาม ผ่านทางระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดสงขลา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รหัสเรื่องร้องเรียน นร ๐๒๖๕๐๐๕๕๓๖๙ ขอให้ปรับปรุงการให้บริการในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลปาดังเบซาร์ ตำบลปาดังเบซาร์ อำเภอสะเดา เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่า ญาติของผู้ร้องไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลฯ โดยแพทย์ได้ออกตรวจผู้ป่วย ที่อยู่ในกลุ่มคัดกรอง ซึ่งมีการรวมตัวกันจำนวนมาก ทำให้ข้อมูลของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาได้ยืมกันทุกคนที่เข้ามานั่งพักคอยในการคัดกรอง ไม่มีพื้นที่แยกเป็นส่วนตัวระหว่างการคัดกรองกับการรับการรักษา เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้โทรศัพท์ไปที่หมายเลข ๐๗๔-๕๒๑๔๘๖ เจ้าหน้าที่เทศหญิงรับสาย (ไม่ทราบชื่อ) เพื่อร้องเรียนกรณีดังกล่าว แต่ได้รับแจ้งว่า อยู่ระหว่างปรับปรุงอาคาร ไม่มีงบประมาณการกระทำดังกล่าว ทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาตามสิทธิของผู้ป่วย จึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการทางการแพทย์อย่างเหมาะสมด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา พิจารณาแล้วเห็นว่า กรณีดังกล่าวเป็นเรื่องภายในหน่วยงานของท่าน และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับทุกฝ่าย จึงขอให้ท่านได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าว และรายงานผลการตรวจสอบให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ภายในวันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

ส่วน: ผู้อำนวยการ รพ ปาดังเบซาร์ เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เพื่อโปรดทราบ

ศาสตราจารย์แพทย์หญิงจันทรี  
และคณะผู้บริหาร วิทยาลัยการสาธารณสุข  
สงขลา ๑๖๑/๑ ถนนรามวิถี ตำบลบ่อยาง อำเภอเมือง  
จังหวัดสงขลา ๙๐๐๐๐

ขอแสดงความนับถือ

แพทย์หญิงกลุ่มสหประชาชาติ  
๐๙๔  
12 ต.ค. ๖๕

(นายสงกรานต์ ไหมชุม)  
นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา

นางสาวกัญญากร...

กลุ่มกฎหมาย  
โทร.๐ ๗๔๓๒ ๖๐๙๑ - ๗ ต่อ ๕๐๖  
โทรสาร.๐ ๗๔๓๑ ๑๘๔๐  
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ Saraban-skho@moph.go.th

นางสาวกัญญากร...  
นางสาวกัญญากร...  
นางสาวกัญญากร...

17 ต.ค. 65



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา  
 เลขที่รับ 18658  
 วันที่ 30 กย 2565  
 เวลา 11.56

ที่ สข ๐๐๑๗.๑/ ๐๘๗๖๘

ศาลากลางจังหวัดสงขลา

ถนนราชดำเนิน สข ๙๐๐๐๐

๒๙ กันยายน ๒๕๖๕

กลุ่มกฎหมาย  
 เลขรับ 8746  
 วันที่ 30 กย 2565  
 เวลา

เรื่อง ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

เรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาเรื่องร้องเรียนสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รหัสเรื่อง นร ๐๒๖๕๐๐๕๕๓๐๙ ลงวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วยจังหวัดสงขลาได้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ไม่ประสงค์ออกนาม ผ่านทางระบบการจัดการเรื่องราวจังหวัดสงขลา สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอให้ปรับปรุงการให้บริการในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลป่าดงเบขาร์ ตำบลป่าดงเบขาร์ อำเภอสะเดา เนื่องจากผู้ร้องแจ้งว่าญาติของผู้ร้องไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลฯ โดยแพทย์ได้ออกตรวจผู้ป่วย ที่อยู่ในกลุ่มคัดกรอง ซึ่งมีการรวมตัวกันจำนวนมาก ทำให้ข้อมูลของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาได้ยืมกันทุกคนที่เข้ามานั่งพักคอยในการคัดกรองไม่มีพื้นที่แยกเป็นส่วนตัวระหว่างการคัดกรองกับการรับการรักษา เมื่อวันที่ ๒๐ กันยายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้โทรศัพท์ไปที่หมายเลข ๐๗๔-๕๒๑๔๘๖ เจ้าหน้าที่เทศหญิงรับสาย (ไม่ทราบชื่อ) เพื่อร้องเรียนกรณีดังกล่าว แต่ได้รับแจ้งว่า อยู่ระหว่างปรับปรุงอาคาร ไม่มีงบประมาณการกระทำดังกล่าวทำให้ผู้ป่วยไม่ได้รับการรักษาตามสิทธิของผู้ป่วย จึงขอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการบริการทางการแพทย์อย่างเหมาะสมด้วย รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดจึงขอให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา ตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ผลเป็นประการใด รายงานให้จังหวัดทราบ ภายในวันที่ ๑๙ ต.ค. ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

เรียน นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖  
 - นพ. ๒๖๖.๒๐๖๖

ขอแสดงความนับถือ

(นายวรณัฐ นูรชิต)  
 รองผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้บัญชาการแทน  
 ผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา

ดำเนินการ

(นายสงกรานต์ ไหมชุม)

นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสงขลา

สำนักงานจังหวัดสงขลา ๒๓.๑.๖๕  
 กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสงขลา  
 โทร/โทรสาร ๐-๗๔๓๒-๑๕๖๒  
 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ complain.dske@gmail.com

(นายชวน มณีแมน)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ