



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๒๕๘

ที่ สธ ๐๗๒๐.๐๕/ ๕๘๙

วันที่ ๑๕

กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปรายงานการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สถานประกอบการกิจการ

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕

ความเป็นมา

ตามหนังสือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ กจ ๐๐๐๕/๒๗๔๑ ลงวันที่ ๑๙ เมษายน ๒๕๖๖ เรื่อง ขอความร่วมมือตรวจสอบข้อเท็จจริงสถานดูแลผู้สูงอายุ [REDACTED] สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับการประสานจากศูนย์ช่วยเหลือสังคมสายด่วน ๑๓๐๐ กรณีได้รับแจ้งจากผู้สูงอายุซึ่งรับบริการในสถานประกอบการ [REDACTED] ตั้งอยู่ หมู่ [REDACTED] ตำบลหนองขาว อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีพฤติกรรมการดูแลผู้สูงอายุไม่เหมาะสม โดยการทำลายเสื้อผ้าและยา ประกอบกับมีพฤติกรรมทารุณผู้รับบริการโดยการลากและหยิกบริเวณใบหน้าของผู้ป่วยออทิสติก นั้น (รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย)

ข้อพิจารณา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ขอเรียนให้ทราบ ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ วันที่ ๒๗ เมษายน ๒๕๖๖ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้รับหนังสือจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียนดังกล่าวข้างต้น

- กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ได้ตรวจสอบระบบการขึ้นทะเบียนของสถานประกอบการการดูแลผู้สูงอายุแล้ว พบว่า สถานประกอบการ [REDACTED] กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการเรียบร้อยแล้ว

๑.๒ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ส่งหนังสือไปยัง พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกาญจนบุรี ที่ สธ ๐๗๒๐/๖๔๗ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอเชิญร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน และหนังสือเรียน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ที่ สธ ๐๗๒๐/๖๔๘ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขอเชิญร่วมลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

๑.๓ วันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ณ [REDACTED] การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ตามหนังสือ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพที่ สธ ๐๗๒๐.๐๕/๓๘๐ ลงวันที่ ๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๖ เรื่อง ขออนุมัติเดินทางไปราชการ

๒. ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ กฎกระทรวงกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

มาตรา ๑๒ วรรคแรก ผู้ใดประสงค์จะประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ต้องได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพจากผู้อนุญาต

มาตรา ๒๐ วรรคแรก ผู้ใดจะประสงค์ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพต้องได้รับใบอนุญาตจากผู้อนุญาต

มาตรา ๒๒ วรรคแรก ผู้ใดประสงค์จะปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพให้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการต่อผู้อนุญาต

//มาตรา ๒๖...

มาตรา ๒๖ มาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแต่ละประเภท ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

๓. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาจากข้อเท็จจริง ประกอบกับพยานหลักฐานจากการลงพื้นที่ ดังนี้

กรณีเรื่องร้องเรียนดังกล่าวตามข้อเท็จจริง ซึ่งเป็นสถานประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตในการประกอบกิจการถูกต้องตามกฎหมายแล้ว ตามมาตรา ๑๒ วรรคแรก ซึ่งใบอนุญาตเลขที่ ๗๑๐๔๓๐๐๖๒-๖๔ ชื่อผู้ยื่นคำขอขึ้นทะเบียน นางสาว ██████████ ชื่อสถานประกอบการ ██████████ การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง สถานประกอบการประเภท ภาคเอกชน ประเภทกิจการลักษณะ ๓ การดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง โดยมีการพักค้างคืน และสถานประกอบการมีผู้ดำเนินการ และผู้ให้บริการ ตามมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๒ เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และจากการลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงร่วมกับพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดกาญจนบุรี ข้อเท็จจริงได้ว่า กรณีสถานประกอบการมีพฤติการณ์ตามข้อร้องเรียนกับผู้สูงอายุในสถานประกอบการ จากการสุ่มสอบถามและพูดคุยกับผู้สูงอายุที่พักอยู่ในสถานประกอบการแจ้งว่าสถานประกอบการไม่มีพฤติการณ์ดังกล่าวตามที่ร้องเรียนแต่อย่างใด เพียงแต่ลักษณะของการดูแลการช่วยเหลือผู้สูงอายุของผู้ดูแล อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดถึงเจตนาของการให้บริการกับผู้สูงอายุ และจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามมาตรฐานการให้บริการ ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ เอกสารหลักฐานยังคงเป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการ ตามมาตรา ๒๖ ที่กำหนดในกฎกระทรวง รวมถึงสถานประกอบการมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยและป้องกันผู้รับบริการจากการถูกทำร้ายร่างกายและจิตใจรวมถึงการล่วงละเมิดทางเพศ โดยมีการควบคุมด้วยกล้องวงจรปิดของทางสถานประกอบการ และจากความเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่โดยให้ข้อเสนอแนะ ให้ทางสถานประกอบการเพิ่มความระมัดระวัง และตรวจสอบการทำงานของผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนและให้เป็นไปตามมาตรฐานของกฎหมาย และเพิ่มช่องทางการประเมินการทำงานของผู้ให้บริการจากผู้รับบริการหรือผู้ประกอบการเองเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาพฤติกรรมของการทำงานของผู้ให้บริการในการพัฒนาการทำงานให้ถูกต้องมากขึ้น ดังนั้นจึงเห็นควรยุติเรื่องร้องเรียนเนื่องจากไม่พบการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาสั่งการ ต่อไปด้วยจะเป็นพระคุณ

๑. ยุติเรื่องร้องเรียน

๒. ลงนามในหนังสือแจ้งสรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน


(นายนิติภูมิ เรืองทรัพย์)
นิติกร

ทราบ และดำเนินการต่อไป



(นางนัยนา หาญธนะสุกิจ)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่แทน
ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมสุขภาพบริการสุขภาพที่ ๕