



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ โทร. ๐ ๓๒๓๓ ๗๒๕๕

ที่ ๑๘๖/๖๔

วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง สรุปรายงานประเด็นเรื่องร้องเรียนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (บริษัท จำกัด)

เรียน ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕

ความเป็นมา

ตามที่ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ มีหนังสือ ที่ สธ ๐๗๑๓.๒/๔๗๐ ลงวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เนอร์สซิ่งแคร์ ผู้ร้องขอให้ตรวจสอบการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ เนอร์สซิ่งแคร์ (บริษัท จำกัด) ที่มีการขอขึ้นทะเบียนโดยยังมิได้รับวุฒิบัตรหรือประกาศนียบัตรในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ๔๒๐ ชั่วโมง ที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และการให้บริการของศูนย์ที่มีระบบน้ำไม่สะอาด เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้สูงอายุ นั้น

ข้อพิจารณา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ขอเรียนให้ทราบ ดังนี้

๑. ข้อเท็จจริง

๑.๑ พนักงานเจ้าหน้าที่ กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พร้อมด้วยคณะทำงาน ตามคำสั่งศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ร่วมกับพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด กาญจนบุรี ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินมาตรฐานสถานประกอบการ ณ สาขา ซึ่งตั้งอยู่ เลขที่ หมู่ที่ ซอย/ตรอก ถนน ตำบล/แขวง ท่าล้อ อำเภอ/เขต ท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๑๑๑๐ และ สาขา ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ หมู่ที่ ซอย/ตรอก ถนน ตำบล/แขวง ท่าล้อ อำเภอ/เขต ท่าม่วง จังหวัด กาญจนบุรี รหัสไปรษณีย์ ๗๑๑๑๐ โดยมี บริษัท จำกัด เป็นเจ้าของกิจการทั้งสองสาขา

๑.๒ (สาขา) ใบอนุญาตเลขที่ สส ๗๑๐๔๓๐๐๐๒-๖๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ๑๒ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมี บริษัท จำกัด เป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๑.๓ (สาขา) ใบอนุญาตเลขที่ สส ๗๑๐๔๓๐๐๑๘-๖๔ ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยมี บริษัท จำกัด เป็นผู้ขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง

๑.๔ ผู้ยื่นคำขอ ๑. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม (มาตรา ๑๓) ๒. มาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา ๒๖) และ ๓. ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ (มาตรา ๒๘)

๑.๕ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๔ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ได้รับหนังสือ ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคฯ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ สธ ๐๗๑๓.๒/๔๗๐ วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๔ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ

๑.๕.๑ ศูนย์...

๑.๕.๑ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ ดำเนินการส่งหนังสือที่ สธ ๐๗๒๐/๑๑๐๔ วันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๔ เรื่อง ขอให้ชี้แจงประเด็นเรื่องร้องเรียนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (บริษัท จำกัด) ให้ชี้แจงประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ชี้แจงการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การขึ้นทะเบียน โดยยังไม่ได้รับวุฒิบัตร ในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ๔๒๐ ชั่วโมง

ประเด็นที่ ๒ ชี้แจงคุณภาพน้ำที่ใช้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ประเด็นที่ ๓ ชี้แจงบุคลากรในการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา

๑.๕.๒ (บริษัท) มีหนังสือชี้แจงประเด็นเรื่อง ร้องเรียน มายังศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕ เมื่อวันที่ ๑๖ กันยายน ๒๕๖๔ ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ ชี้แจงการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการของเจ้าหน้าที่ การขึ้นทะเบียน โดยยังไม่ได้รับวุฒิบัตร ในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ ๔๒๐ ชั่วโมง

ตอบประเด็นที่ ๑ สถานประกอบกิจการ ได้รับใบ ประกาศนียบัตรหลักสูตรผู้ดูแลผู้สูงอายุ (๔๒๐ ชั่วโมง) แล้ว (รายละเอียดใบประกาศตามเอกสารแนบท้ายที่ ๑)

ประเด็นที่ ๒ ชี้แจงคุณภาพน้ำที่ใช้ในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ

ตอบประเด็นที่ ๒ น้ำอุปโภค กล่าวคือน้ำอาบผู้สูงอายุ และใช้ในการอื่นๆ ที่ไม่ใช่ น้ำดื่ม ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ได้ใช้น้ำประปาหมู่บ้าน โดยประชาชนบริเวณกว้างใน หมู่ ต.ท่าล้อ อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี ได้ใช้น้ำประปา และทางศูนย์ได้ส่งน้ำตัวอย่างเข้าตรวจสอบหน่วยวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีศูนย์ปฏิบัติการวิจัยและเรือนปลูกพืชทดลองมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการ ตรวจสอบพบว่าไม่มีสารอันตรายต่อร่างกาย (รายละเอียดผลการวิเคราะห์น้ำตามเอกสารแนบท้ายที่ ๒)

ประเด็นที่ ๓ ชี้แจงบุคลากรในการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา

ตอบประเด็นที่ ๓ เวลาปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ (บริษัท จำกัด) (รายละเอียดตารางปฏิบัติงานตามเอกสารแนบท้ายที่ ๓)

๒. กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาจากข้อเท็จจริงประกอบกับ พยานหลักฐานดังกล่าวข้างต้นแล้ว มีความเห็นโดยแยกพิจารณาเป็นประเด็น ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ “ผู้ร้อง” ประสงค์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบประกาศนียบัตรของ ผู้ให้บริการในหลักสูตร ๔๒๐ ชั่วโมง ที่ได้รับการรับรองจากกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาแล้วเห็นว่า ตามที่ เจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี ได้ลงพื้นที่ ณ ศูนย์ดูแล ผู้สูงอายุ (บริษัท จำกัด) ทั้ง สาขา ขณะที่เข้าตรวจมาตรฐาน ๓ ด้าน พร้อมตรวจสอบเอกสารการขอขึ้นทะเบียนแล้ว พบว่าผู้ให้บริการในศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ทั้ง ๒ สาขา ตามสัดส่วน ๕ ต่อ ๑ มีจำนวนครบและได้รับใบประกาศนียบัตรตามจำนวน (รายละเอียดใบ ประกาศตามเอกสารแนบท้ายที่ ๑)

ประเด็นที่ ๒ “ผู้ร้อง” ประสงค์ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบคุณภาพน้ำในการใช้อุปโภค บริโภค ในสถานประกอบการ

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาแล้วเห็นว่า ตามที่ได้ลงพื้นที่และตรวจสอบ พยานหลักฐานที่ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ส่งมานั้น แจ้งว่าได้มีการนำน้ำไปตรวจวิเคราะห์ ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จากการตรวจสอบใบรายงานผลการวิเคราะห์ตัวอย่างน้ำ แบ่งเป็น ๓ กรณี

กรณีที่ ๑ “น้ำบาดาล” จากการตรวจสอบผลวิเคราะห์ค่าของน้ำตามเอกสาร น้ำบาดาล มีปริมาณความกระด้างและความขุ่นเกินเกณฑ์กำหนดไม่เหมาะสมสำหรับการนำมาบริโภค การใช้เพื่อบริโภค ต้องทำการปรับปรุง แต่สามารถนำมาใช้ในการอุปโภคเบื้องต้นได้

กรณีที่...

กรณีที่ ๒ “น้ำประปา” จากการตรวจสอบแล้วสถานประกอบการชี้แจงว่า ทางศูนย์ได้ใช้น้ำประปาหมู่บ้าน ในการอาบและใช้อื่นๆ ในสถานประกอบการ (เอกสารตามรายละเอียดใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา)

กรณีที่ ๓ “น้ำดื่ม” จากการตรวจสอบเอกสาร สถานประกอบการชี้แจงว่า น้ำในการนำมาบริโภค (ดื่ม) นั้น ทางสถานประกอบการได้มีการสั่งซื้อจากร้านค้า บ้าน [REDACTED] (เป็นลักษณะน้ำถัง) ซึ่งตั้งอยู่ หมู่ [REDACTED] ต.ท่าล้อ อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี (เอกสารตามรายละเอียดใบรับเงิน)

ประเด็นที่ ๓ “ผู้ร้อง” ประสงค์ให้สถานประกอบการชี้แจงบุคลากรในการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา

กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ จากการตรวจสอบเอกสาร ขอเรียนว่า สถานประกอบการศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ [REDACTED] ทั้ง ๒ สาขา บุคลากรในการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา เวลากกลางวัน (Day) และเวลากลางคืน (Night) บุคลากรได้รับใบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการในสถานประกอบการเพื่อสุขภาพแล้ว ทั้ง ๒ สาขา โดยมีบุคลากรสาขาที่ ๑ เวลากกลางวัน (Day) มีผู้ดำเนินการ ๑ ท่าน เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ๕ ท่าน เวลากกลางคืน (Night) มีผู้ดำเนินการ ๑ ท่าน เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ๔ ท่าน และบุคลากรสาขาที่ ๒ เวลากกลางวัน (Day) มีผู้ดำเนินการ ๑ ท่าน เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ๕ ท่าน เวลากกลางคืน (Night) มีผู้ดำเนินการ ๑ ท่าน เจ้าหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุ ๔ ท่าน (เอกสารตามรายละเอียดชี้แจงในการปฏิบัติงาน)


ดังนั้น กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ พิจารณาจากข้อเท็จจริงประกอบกับพยานหลักฐานแล้วมีความเห็นดังนี้

จากการตรวจสอบข้อเท็จจริง ประกอบกับพยานหลักฐานที่กล่าวมาข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ [REDACTED] สาขาที่ ๑ และสาขาที่ ๒ เป็นสถานประกอบกิจการลักษณะที่ ๓ กิจการการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ซึ่งผ่านการตรวจประเมินมาตรฐานและได้รับใบอนุญาตแล้วทั้ง ๒ สาขา รวมถึงผู้ยื่นคำขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม (มาตรา ๑๓) และมาตรฐานด้านสถานที่ ความปลอดภัย และการให้บริการ เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง (มาตรา ๒๖) ตามพระราชบัญญัติสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ พ.ศ. ๒๕๕๙ ตามประเด็นผู้ร้องแจ้งว่า ผู้ให้บริการในสถานประกอบกิจการไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการ จากการตรวจสอบพยานเอกสาร พบว่าผู้ให้บริการในสถานประกอบกิจการดังกล่าวทั้ง ๒ สาขา ผ่านการรับรองเป็นผู้ให้บริการจากหลักสูตรที่กรมสนับสนุนบริการสุขภาพรับรองแล้ว ส่วนประเด็นน้ำบาดาลที่ทางสถานประกอบการนำมาใช้ ตรวจสอบเอกสารแล้วพบว่าน้ำบาดาลสามารถใช้ได้เฉพาะอุปโภค เท่านั้น น้ำที่จะนำมา บริโภค จากการตรวจสอบเอกสาร ทางสถานประกอบกิจการได้มีการซื้อจากร้านค้ามาใช้ในการบริโภค และน้ำที่ใช้ในการอาบให้กับผู้สูงอายุหรือใช้ในการอื่นๆ ทางสถานประกอบกิจการได้นำน้ำประปาหมู่บ้านในการอาบและการอื่นๆ และประเด็นที่ ผู้ร้อง แจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละช่วงเวลา ตรวจสอบแล้วพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในเวลากลางวัน (Day) และเวลากลางคืน (Night) ผู้ปฏิบัติงานได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ให้บริการ และมีจำนวน ๑ ต่อ ๕ ของผู้ให้บริการและผู้สูงอายุ พนักงานเจ้าหน้าที่กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ให้ถือเป็นขั้นตอนการดำเนินการยุติเรื่องดังกล่าวต่อไป

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาสั่งการให้ยุติเรื่องดังกล่าวต่อไป จะเป็นพระคุณ


(นายนิติกร เรืองทรัพย์)
นิติกร


(นายศรีสกุล แสงประเสริฐ)

ผู้อำนวยการศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ ๕