รายงานการสืบสวนข้อเท็จจริง

วันที่ ๔ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

เรื่อง การสืบสวนข้อเท็จจริง

เรียน คุณฐิติ ดาปี

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนโรงพยาบาลสังคม ให้เพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงกรณีการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคม วันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น. ในเรื่องการให้บริการเจาะเลือดผู้ป่วยซึ่งเป็นบิดาของท่าน และการปฏิเสธการรับไว้รักษาเป็นผู้ป่วยใน ตามความละเอียดหนังสือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายที่ นค ๐๐๓๓.๐๐๕/๒๔๒๘ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเรียบร้อยแล้ว จึงขอเสนอรายงานการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อการพิจารณาดังต่อไปนี้

๑. มูลกรณีเรื่องนี้ปรากฏขึ้นเนื่องจากเมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ร้องได้พาบิดาซึ่งเป็นผู้ป่วยเข้ารับการรักษา ตามหนังสือส่งตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อมีผู้ป่วยจำนวนมาก ผู้ร้องจึงพาบิดาซึ่งเป็นผู้ป่วยเข้ารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลสังคม แต่ถูกปฏิเสธ โดยได้แจ้งให้ผู้ร้องพาบิดาไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ อีกทั้งการเจาะเลือดให้ผู้ป่วยไม่มีการเตรียมความพร้อมและไม่อยู่ในจุดให้บริการที่เหมาะสมเป็นเหตุให้เลือดไหลออกมา และไม่นำผู้ป่วยซึ่งมีอาการอ่อนเพลียเข้าพักในจุดที่เหมาะสม

๒. คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้รวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องโดยตรวจสอบพยานเอกสารและสอบปากคำพยานบุคคล จำนวน ๖ ปาก และดูจากกล้องวงจรปิด จำนวน ๔ ตัว สรุปได้ข้อเท็จจริง ดังนี้ว่า

๒.๑.ประเด็นการเจาะเลือดในจุดนั่งรอโดยมีลักษณะให้ผู้ป่วยนั่งเก้าอี้ ไม่มีจุดวางแขนที่เหมาะสม ไม่เตรียมความพร้อมในการเจาะเลือด ทำให้มีเลือดไหลออกมา และให้ผู้ป่วยนอนรอบริเวณจัดคัดกรองผู้ป่วยด้านหน้าอาคาร

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาและให้โอกาสผู้ถูกกล่าว (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๕ ท่าน พิจารณาจากกล้องวงจรปิดที่ติดตั้งบริเวณหน้าตึกและในตึกจำนวน ๔ ตัว)

ให้ถ้อยคำแก้ข้อกล่าวหาดังต่อไปนี้ เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ เวลาประมาณ ๑๖.๐๖ น. ผู้ป่วยมาถึงหน้าห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโดยรถยนต์ส่วนบุคลโดยคนขับคือผู้ร้องและภรรยาของผู้ป่วย เมื่อส่งผู้ป่วยเสร็จผู้ร้องก็ขับรถไปจอดพักผ่อนเนื่องจากขับรถระยะทางไกล หลังจากเจ้าหน้าที่รับผู้ป่วยได้นำผู้ป่วยไปยังจุดคัดกรองซึ่งอยู่หน้าห้องฉุกเฉินตามมาตรการป้องกันการแพร่กระจายโควิด ๑๙ เช่นเดียวกับคนไข้ทุกคนที่เข้ารับบริการที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน และเนื่องจากผู้ป่วยไม่เคยมีประวัติมารับบริการที่โรงพยาบาลสังคมจึงมีการซักประวัติเพื่อลงทะเบียนคนไข้ใหม่โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อทางเดินหายใจ โควิด ๑๙ หลังจากนั้น

ประมาณ ๒๕ นาทีได้ย้ายผู้ป่วยเข้าไปยังเตียงนอนในห้องตรวจอุบัติเหตุฉุกเฉินเพื่อทำหัตถการตามแผนการรักษา แพทย์ได้สั่งให้เจาะเลือด พยาบาลได้ทำหัตการเจาะเลือดไปตรวจทางห้องปฏิบัติการ(ตามเอกสารใบตรวจผู้ป่วย EMR แนบท้าย)และใส่ข้อ(HeparinLock)เพื่อให้สารน้ำค้างไว้ การเจาะกระทำที่เตียงคนไข้ด้านในของห้องตรวจโดยปฏิบัติตามขั้นตอนและวิธีการการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานที่กำหนด ไม่ได้เจาะเลือดด้านหน้าภายนอกอาคารตามที่ผู้ร้องได้ร้อง จากนั้นแพทย์เวรได้แนะนำเรื่องการพยากรณ์โรคและแนวทางการรักษาที่ต้องได้รับการรักษาจากอายุรแพทย์ซึ่งทางโรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้ส่งเอกสารการรักษาให้ไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ และให้ภรรยาผู้ป่วยต่อสายโทรศัพท์ให้แพทย์เวรพูดคุยกับบุตรสาวที่เป็นพยาบาลทำงานประจำที่โรงพยาบาลจังหวัดเลย แต่ญาติไม่เข้าใจ จึงปฏิเสธที่จะไปรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพยุพระราชท่าบ่อและขอกลับบ้าน พยาบาลเวรจึงได้ทำการถอดข้อต่อ(HeparinLock)ออกตามหลักการและขั้นตอนการปฏิบัติ ได้แนะนำให้ผู้ป่วยกดสำลีบริเวณแผลเจาะเลือดและญาติได้นำผู้ป่วยออกมานั่งเก้าอี้รอรถของผู้ร้องที่จะมารับบริเวณหน้าตึกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ภรรยาผู้ป่วยสังเกตเห็นเลือดที่ไหลซึมจากแผลตรงรอยเจาะเลือด จึงถ่ายภาพไว้ดั่งที่เห็นในเอกสารคำร้อง พนักงานเวรเปลได้แจ้งให้พยาบาลทราบ พยาบาลจึงได้มาทำการเช็ดทำความสะอาดเลือดที่ซึมไหลและได้ทำการเปลี่ยนสำลีพร้อมบอกให้ผู้ป่วยกดสำลีบริเวณแผล สาเหตุที่เลือดไหลในครั้งแรกเนื่องจากการกดตรงบริเวณแผลเจาะเวลาไม่นานพอให้เลือดแข็งตัว

๒.๒ ประเด็นการถูกปฏิเสธและแจ้งให้ผู้ร้องพาบิดาไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหาและให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาชี้แจงแก้ข้อกล่าวหาหรือให้ถ้อยคำแก้ข้อกล่าวหาแล้ว (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน จำนวน ๕ ท่าน พิจารณาจากกล้องวงจรบิดที่ติดตั้งบริเวณหน้าตึกและในตึกจำนวน ๔ ตัว)

ให้ถ้อยคำแก้ข้อกล่าวหาดังต่อไปนี้ หลังจากที่พยาบาลเวรผู้ปฏิบัติงานได้รับผู้ป่วยแรกรับซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ไม่เคยมีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาลสังคมได้ซักประวัติสอบถามข้อมูลทั่วไป ชั่งน้ำหนัก ส่วนสูง และวัดสัญญาณชีพ และคัดกรองโควิด ๑๙ ได้รายงานแพทย์ผู้ปฏิบัติงานตามลำดับ แพทย์ได้สั่งให้เจาะเลือดเพื่อตรวจทางห้องปฏิบัติการ(ตามรายงานผลตรวจที่แนบ) ใช้ระยะเวลาประมาณ ๓๐ นาที ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการจึงเสร็จสมบูรณ์และแจ้งกลับมาที่งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน เนื่องจากผู้ป่วยส่งตัวมาจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เพื่อรักษาต่อเนื่องที่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อแต่ห้องพิเศษไม่ว่าง ญาติก็เลยขอมารักษาต่อที่โรงพยาบาลสังคม ตามรายงานจากหนังสือการส่งตัวผลการชันสูตรที่สำคัญ คือ Hypo Na+CL การวินิจฉัยครั้งสุดท้าย คือ Malignant neoplasm of nasopharyngeal wall (CA nasopharynx statg IV(T๔N๒Mx) เนื่องจากโรงพยาบาลสังคมเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ไม่มีอายุรแพทย์เฉพาะทาง เกินขีดความสามารถในการรักษา แพทย์เวรได้แนะนำเรื่องการพยากรณ์โรคและแนวทางการรักษาให้แก่ผู้ป่วยและญาติ โดยจะส่งป่วยกลับไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ซึ่งศักยภาพด้านการรักษาโรคที่ซับซ้อน เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบครัน แต่ทางญาติผู้ป่วยไม่เข้าใจและประสงค์ขอกลับบ้าน

๔. การพิจารณาโทษและความเห็น

คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงได้ประชุมพิจารณาแล้วเห็นว่า

ประเด็นที่ ๑

๑.๑ การเจาะเลือดในจุดนั่งรอโดยมีลักษณะให้ผู้ป่วยนั่งเก้าอี้ ไม่มีจุดวางแขนที่เหมาะสม ไม่เตรียมความพร้อมในการเจาะเลือด ทำให้มีเลือดไหลออกมา จากการวินิจฉัยเปรียบเทียบพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหากับพยานหลักฐานที่รับฟังหักล้างข้อกล่าวหาได้และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ได้เจาะเลือดในสถานที่ ที่เหมาะสม กระทำการตามหลักและขั้นตอนปฏิบัติ กระทำภายในห้องตรวจอุบัติเหตุฉุกเฉิน แต่หลังจากที่ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการเสร็จสิ้นแล้วไม่ได้แจ้งรายละเอียดของผลตรวจให้คนไข้ทราบ จึงรับฟังไม่ได้ว่ากระทำผิดจึงให้เสนอความเห็นยุติเรื่อง

๑.๒ ให้ผู้ป่วยนอนรอบริเวณจุดคัดกรองผู้ป่วยด้านหน้าอาคาร เนื่องจากอยู่ในช่วงการระบาดของโรคโควิด ๑๙ หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉินจึงได้ดำเนินการ คัดกรองผู้ป่วยทุกรายที่มารับการรักษาเพื่อการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อ โดยสร้างเต็นท์ชั่วคราวไว้หน้าอาคารตึกผู้ป่วยใน ๕ ชั้น ซึ่งอยู่บริเวณภายในอาคาร แต่ไม่มีเครื่องปรับอากาศ ทำให้อากาศร้อนอีกอย่างผู้ป่วยอ่อนเพลียจากการเดินทางทั้งวันจึงมีผลต่อทางด้านจิตใจต่อผู้ร้องในเรื่องการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการจึงมีความเห็นว่าควรเรื้อเต็นท์จุดตรวจคัดกรองด้านหน้าตึกออกหลังจากที่กระทรวงประกาศให้โรคโควิด ๑๙ เป็นโรคประจำถิ่น

ประเด็นที่ ๒

๒.๑ การถูกปฏิเสธการรักษาเป็นผู้ป่วยในและแจ้งให้ผู้ร้องพาบิดาไปเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จากการวินิจฉัยเปรียบเทียบพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อกล่าวหากับพยานหลักฐานที่รับฟังหักล้างข้อกล่าวหาได้และเห็นว่า เนื่องจากโรงพยาบาลสังคมเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ไม่มีอายุรแพทย์เฉพาะทาง เกินขีดความสามารถในการรักษา มีข้อจำกัดด้านศักยภาพด้านการรักษาโรคที่ซับซ้อน แพทย์เวรได้แนะนำเรื่องการพยากรณ์โรคและแนวทางการรักษาให้แก่ผู้ป่วยและญาติแล้ว ว่าจะส่งตัวผู้ป่วยกลับไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ที่มีขีดความสามารถ มีอุปกรณ์ที่พร้อมกว่า มีบุคลกรเฉพาะทาง ทั้งยังสามารถให้ความช่วยเหลือแนะนำช่วยดูและรักษาผู้ป่วยที่เหมาะสม เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบครันกว่า เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ เหมาะกับโรคโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับตามสิทธิ สามารถตอบสนองนโยบายเจ็บป่วยฉุกเฉินวิกฤตมีสิทธิ์ทุกที่ จึงรับฟังไม่ได้ว่ากระทำผิดจึงให้เสนอความเห็นยุติเรื่อง

สิ่งที่คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงร่วมกลับคณะกรรมการไกล่เกลี่ยกรณีพิพาทได้ดำเนินการ

ได้ลงพื้นที่เยี่ยมบ้านผู้ป่วย ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยตลอดจนผู้ร้องให้เข้าใจในประเด็นต่างๆ ตามคำร้องในแบบคำร้องทุกข์/ร้องเรียนของผู้ร้อง ได้ทำความเข้าใจต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ผู้ร้องมีความพึงพอใจระดับหนึ่งและได้แสดงความขอโทษในบางเหตุการณ์ที่เข้าใจผิด ต่อมาภายหลังได้ลบข้อความที่ได้ลงในเฟสบุ๊คเมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕

ในส่วนของโรงพยาบาลสังคมได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จัดทำป้ายประกาศห้ามถ่ายภาพในเรื่องสิทธิส่วนบุคล มีการติดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติมในจุดเสี่ยง

เห็นว่ามีประเด็นที่ต้องพิจารณา ดังนี้

พิจารณาตามประเด็นที่ ๑.พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคม เห็นควรมีการรื้อฟื้น ทบทวนในเรื่องพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าทีด่านหน้า

พิจารณาตามประเด็นที่ ๒.เห็นควรส่งสรุปเรื่องการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายต่อไป

จึงขอเสนอสำนวนการสืบสวนข้อเท็จจริงมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ
(นางวรรณพร เอกะกุล)

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นายอนิรุทธ์ วังไชย)

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นางรัศมี ทิพยชัย)

(ลงชื่อ).....กรรมการ
(นางพิทภรณ์ พลโคต)

(ลงชื่อ).....กรรมการและเลขานุการ
(นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ)

ทราบ/ดำเนินการ

(นายบรรจบ อุบลแสน)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม



คำสั่งโรงพยาบาลสังคม

ที่ ๓๓๗/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง

.....

ด้วยมีหนังสือจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ที่ นค ๐๐๓๓.๐๐๕/๒๕๒๔ ลงวันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ ขอให้โรงพยาบาลสังคมดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและชี้แจง กรณีการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสังคม กรณีการให้บริการเจาะเลือดและการปฏิเสธการรับเข้ารักษา เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๖๕ ตามความละเอียดแจ้งแล้วนั้น

เพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่กล่าวหาประกอบการพิจารณาดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรม จึงแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง ประกอบด้วยบุคคลดังต่อไปนี้

๑. นางวรรณพร เอกะกุล	ประธานกรรมการ
๒. นายอนิรุทธ์ วังไชย	กรรมการ
๓. นางรัศมี ทิพยชัย	กรรมการ
๔. นางพิทภรณ์ พลโคต	กรรมการ
๕. นายพงษ์ศักดิ์ ชัยประเทศ	กรรมการและเลขานุการ

ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และเสนอผลการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อประกอบการพิจารณาต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๙ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ).....

(นายบรรจบ อุบลแสน)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลสังคม