

การพัฒนาแบบแผนการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้านการให้ข้อมูล โรงพยาบาลนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

The Development Of Patient Advocacy Practice Model For Information Nangrong Hospital Buriram Province

นภาพ แจ้งประจักษ์*
Nuphap jangprajug*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบบรรยายเชิงพัฒนา (Descriptive developmental research) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบแผนการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลโรงพยาบาลนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล จำนวน 58 คน ตรวจสอบความเที่ยงของแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล ซึ่งผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.71 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าทีแบบจับคู่ ผลการวิจัยพบว่า ค่าคะแนน ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลหลังการพัฒนาแบบแผนปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลสูงกว่า ก่อนได้รับการอบรม ($\bar{X} = 29.16$, $SD = 1.17$) และแตกต่างจากความรู้ก่อนการพัฒนา ($\bar{X} = 24.93$, $SD = 2.58$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t = 10.30$, $p < 0.05$) สรุปผลการพัฒนาครั้งนี้ ส่งผลให้ได้รูปแบบการปฏิบัติการกิจกรรม การให้ข้อมูลที่จำเป็นในผู้ป่วยกล่อมเนื้อหัวใจวายเฉียบพลัน

คำสำคัญ : พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย, การให้ข้อมูล.

*พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์

Abstract

The objective of this descriptive developmental research was to develop of patient advocacy practice model for information giving of staff nurses at Nangrong hospital Buriram province. The sample was 58 professional nurses, selected by purposive sampling method. The research instrument were one questionnaire namely Knowledge of information giving advocacy practice for patient. The questionnaire was tested for reliability. The cronbach's alpha coefficient was 0.71. The statistics utilized in data analysis were percentage, mean, standard deviation and paired t - test. The result of this study indicate that Mean score of knowledge of information giving advocacy practice for patient after develop from The patient advocacy practice model for information giving highly than before training ($\bar{X}$ = 29.16, SD = 1.17), And Knowledge differently before training ($\bar{X}$ = 24.93, SD = 2.58) respectively ($t = 10.30$, $p < 0.05$) And The development in this research has the practice model for information giving in patient acute myocardial infarction.

Keywords : Patient advocacy model, Information giving.

บทนำ

ระบบบริการสาธารณสุขในปัจจุบัน มีการพัฒนาปรับเปลี่ยนตลอดเวลา จากปัจจัยและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งในด้านสังคม เศรษฐกิจ ความก้าวหน้าทางด้านการแพทย์และเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี และได้รับบริการที่มีคุณภาพ ส่งผลกระทบทั้งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการปรับเปลี่ยนบทบาทของทุกหน่วยงานในระบบสาธารณสุข ซึ่งที่ผ่านมาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการด้านสาธารณสุขสาขาต่างๆ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการเกื้อกูลน้ำใจและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ของสังคมและผลของวัฒนธรรมทางธุรกิจ ได้เพิ่มขยายความขัดแย้งทางจริยธรรมมากขึ้น การมีผลประโยชน์เข้ามาเกี่ยวข้อง และมีการล่งละเมิดจากการรักษาพยาบาลมนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อันเป็นสิทธิตามธรรมชาติ ได้แก่ สิทธิในชีวิต เสรีภาพ และสิทธิที่จะหาความสุข ไม่มีใครละเมิดได้ ซึ่งสิทธิส่วนบุคคลนี้ ได้รับการรับรองและคุ้มครองด้วยหลักประกันต่างๆ เพื่อป้องกันการถูกละเมิด เช่น ปฎิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน บัญญัติรัฐธรรมนูญของประเทศ กฎหมายแพ่ง กฎหมายอาญา คำประกาศสิทธิผู้ป่วยขององค์การวิชาชีพในประเทศไทย เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ข้อบังคับทางจริยธรรมแห่งวิชาชีพพยาบาล พยาบาลทุกคนต้องยึดถือจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งจรรยาบรรณพยาบาลนี้ยึดปรัชญาที่เชื่อในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และเคารพในสิทธิผู้ป่วยเป็นหลักในการปฏิบัติงาน สิทธิผู้ป่วยเป็นอำนาจอันชอบธรรมที่ผู้ป่วยรวมถึงผู้รับบริการด้านสุขภาพสาขาต่างๆ จะพึงได้รับเพื่อคุ้มครองหรือรักษาประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของตนเอง สิทธิจึงช่วยปกป้องผู้ป่วยจากการถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติเป็นบุคคลคนหนึ่ง ผู้ป่วยไม่ต้องการการปฏิบัติจากพยาบาลอย่างขาดความเคารพดูหมิ่น ถูกเหยียดหยาม ถูกทอดทิ้ง ล่วงละเมิดต่อความเป็นบุคคล ผู้ป่วยทุกคนต้องการ ได้รับคำแนะนำ รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เผชิญอยู่

โรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยสาขาหลักสูติกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม กุมารเวชกรรม และสาขารอง ตา หู คอ จมูก

เวชศาสตร์ฟื้นฟู และวิสัญญี ซึ่งการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อนยุ่งยากขึ้น มีเครื่องมือในการตรวจวินิจฉัยที่ทันสมัย และเป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วย 7 โรงพยาบาล สถิติเรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยพบว่า สถิติข้อร้องเรียนในปี 2552 - 2554 ภาพรวมสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 57 เรื่อง 32 เรื่อง และ 22 เรื่อง ตามลำดับ จำนวนผู้รับบริการยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นกรณีได้รับความเสียหายจากการให้บริการสาธารณสุขสูงขึ้นทุกปี จำนวนข้อร้องเรียนของโรงพยาบาลนางรอง ในปี 2552 - 2554 จำนวน 54 เรื่อง 48 เรื่อง และ 49 เรื่อง ตามลำดับ เกี่ยวกับการละเลยการดูแลผู้ป่วย การดูแลที่ไม่เหมาะสม การบริการที่ล่าช้า พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม และกิริยาวาจาไม่สุภาพ การไม่ได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพคำแนะนำก่อนออกจากโรงพยาบาล ผู้ป่วยโรคกล้ามเนื้อหัวใจวายเฉียบพลันเป็นโรคที่มีความเสี่ยงสูงและอยู่ใน 5 อันดับโรคแรกของแผนกอายุรกรรม มีอัตราการกลับมารักษาซ้ำภายใน 28 วัน ซึ่งการมาพบแพทย์เพื่อให้ทำการรักษาใหม่ ทำให้สิ้นเปลืองค่ารักษาพยาบาลและเสียเวลาในการรักษาพยาบาล ซึ่งสาเหตุส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่ได้ให้ข้อมูลในการปฏิบัติตนเมื่อผู้ป่วยกลับบ้านหรือไม่ได้ตรวจสอบความเข้าใจในข้อมูลที่ผู้ป่วยได้รับเพราะพยาบาลต้องรีบเร่งปฏิบัติงานให้ทันเวลาพยาบาลไม่ได้สร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยเพื่อรวบรวมข้อมูลตั้งแต่แรกเริ่ม ไม่ได้วางแผนที่จะคุ้มครองผู้ป่วยที่อยู่ในการดูแลไม่ได้ปฏิบัติตามการสอน แนะนำ หรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล แม้จะมีการให้ข้อมูลบ้างแต่ไม่เพียงพอตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ยังพบว่า ญาติจะคอยซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยตลอดเวลา เมื่อถูกถามจากผู้ใช้บริการ พยาบาลจะตอบว่าต้องรีบทำงานให้เสร็จทันเวลา ไม่มีเวลาตอบหรืออธิบาย และบอกให้รอถามแพทย์ ซึ่งสิทธิผู้ป่วยข้อ 3 ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนเอง

จากปัญหาและผลกระทบดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล และเพื่อศึกษา วัดความรู้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล โรงพยาบาลนางรอง

วิธีการและรูปแบบ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบบรรยายเชิงพัฒนากลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพ จำนวน 58 คน ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลนางรอง อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ คัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 58 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป และแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลแบบให้เลือกคำตอบ “ใช่” “ไม่ใช่” เครื่องมือผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.71 มีการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2554 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2554 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าทีแบบจับคู่ โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1. วิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลที่ได้รับจากการระดมสมองของพยาบาลประจำการ โดยสรุปประเด็นและความคิดเห็นจัดเป็นหมวดหมู่

2. วิเคราะห์ผลการประเมินความรู้ การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล โดยแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย เปรียบเทียบค่าคะแนนก่อนการอบรมและหลังการทดลองใช้ร่างรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลกับผู้ป่วย

3. เปรียบเทียบความรู้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลของพยาบาลประจำการก่อนและหลังพัฒนา โดยทดสอบค่าทีแบบจับคู่ (Paired T-test)

4. วิเคราะห์ความคิดเห็นปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล

ผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 58 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ มีอายุระหว่าง 31 ปี ถึง 40 ปี ร้อยละ 55.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าร้อยละ 93.1 ดำรงตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 96.6 ปฏิบัติในระดับตำแหน่งชำนาญการ ร้อยละ 69 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 37.9 ไม่เคยเข้าร่วมประชุมวิชาการหรือรับการอบรม ร้อยละ 52 และผลการพัฒนารูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล จากการประชุมเชิงปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลและการประชุมกลุ่มระดมสมอง ได้แนวทางการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลผู้ป่วยเฉพาะโรค โดยใช้แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมบริการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการของกองการพยาบาล เป็นแนวทางในการประชุมกลุ่มระดมสมองในการจัดทำแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลได้แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมการให้ข้อมูลที่จำเป็นในผู้ป่วยกล่ามเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการปฏิบัติ แผนภูมิแสดงขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมบริการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการมี 6 ขั้นตอน 1) การเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการ 2) การปฏิบัติกิจกรรม 3) การให้คำแนะนำ/อธิบายอย่างชัดเจนก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง 4) การทบทวนความเข้าใจของผู้ใช้บริการ 5) ปฏิบัติการพยาบาลและกิจกรรมการรักษาของแพทย์ พร้อมให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน 6) บันทึกข้อมูลรายละเอียดต่างๆ

ด้านความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลพบว่า ก่อนการอบรม พยาบาลประจำการมีความรู้เกี่ยวกับการการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล คะแนนเฉลี่ยความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนางรอง มีความรู้อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 24.93$) เมื่อเปรียบเทียบความรู้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล พบว่า ก่อนและหลังการอบรมพยาบาลประจำการมีความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล คะแนนเฉลี่ยความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนางรอง หลังการอบรม ($\bar{X} = 29.16$) อยู่ในระดับสูงกว่า ก่อนการอบรม ($\bar{X} = 24.93$) ค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้เรื่องปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล

ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลนางรอง หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การจัดอบรมเสริมความรู้ให้พยาบาลในเรื่องแนวคิดสิทธิผู้ป่วย การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รูปแบบการปฏิบัติการ

พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บทบาทของพยาบาลในการปฏิบัติพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลมากขึ้น รวมทั้งสมาชิกทุกคนร่วมกันระดมสมองค้นหาปัญหาอุปสรรคในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลมากขึ้น

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบคะแนนความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังการพัฒนาการปฏิบัติพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ตัวแปร	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา		paired t-test	p-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ความรู้	24.93	2.85	29.16	1.17	-10.30	0.000*

ผลการพัฒนาครั้งนี้ ส่งผลให้ได้รูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย คือ แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมการให้ข้อมูลที่จำเป็นในผู้ป่วยกล่อมเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน ผลการศึกษาเกี่ยวกับความรู้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลของพยาบาลวิชาชีพ มีความรู้หลังการอบรมสูงกว่าก่อนการอบรม

อภิปรายผล

จากการที่พยาบาลได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลจากวิทยากร ทำให้พยาบาลมีความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีทุกแห่งทุกมุม ไม่ว่าผิดหรือถูก ร่วมสร้างรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล โดยใช้เทคนิคระดมสมองให้สมาชิกกลุ่มทุกคน ร่วมกันวิเคราะห์สภาพปัญหาอุปสรรคในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล และร่วมกันเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาตามสภาพปัญหา ทำให้พยาบาลผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจแนวทางการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล และกำหนดแนวทางปฏิบัติที่สำคัญซึ่งรวบรวมได้ แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมบริการการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยกล่อมเนื้อหัวใจตายเฉียบพลัน แนวทางครอบครัววัตถุประสงค์และขั้นตอนการปฏิบัติ การพัฒนาโดยให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้างแนวทางการปฏิบัติการ

พยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูล เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เสนอข้อคิดเห็นทุกแห่งทุกมุม ทุกประเด็นโดยปราศจากข้อจำกัด เป็นการส่งเสริมให้ทุกคนช่วยกันคิด ช่วยแก้ไขปัญหาเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนางาน ทำให้เกิดความตระหนักและยอมรับแนวทางปฏิบัติที่พัฒนาขึ้น มีความภาคภูมิใจในงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของในผลงานที่ทุกคนได้ร่วมกันปฏิบัติตลอดจนได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม ผู้บริหารกลุ่มงานการพยาบาล และผู้บริหารโรงพยาบาล ทำให้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น

คะแนนเฉลี่ยความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลนางรอง หลังการอบรม ($\bar{X} = 29.16$) อยู่ในระดับสูงกว่า ก่อนการอบรม ($\bar{X} = 24.93$) อธิบายได้ว่า การจัดอบรมเสริมความรู้ให้พยาบาลในเรื่องแนวคิดสิทธิผู้ป่วย การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แนวทาง การปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บทบาทของพยาบาลในการปฏิบัติพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทำให้พยาบาลประจำการมีความรู้สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลมากขึ้น รวมทั้งสมาชิกทุกคนร่วมกันระดมสมองค้นหาปัญหาอุปสรรคในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลมากขึ้น² การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสำหรับพยาบาล ในโรงพยาบาลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี ในพยาบาล จำนวน 40 คน โดยใช้เทคนิคระดมสมอง ผลการศึกษา พบว่า จากการให้ความรู้และจัดประชุมกลุ่ม

ร่วมกันสร้างแนวทางและนำแนวทางที่สร้างขึ้นมาปฏิบัติ ทำให้การปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการมีระดับปฏิบัติมาก พยาบาลทุกคนทราบว่ามีความสำคัญ สิทธิผู้ป่วยจากกระทรวงสาธารณสุข โดยมีสภาการพยาบาลร่วมลงนามด้วย โดยบทบาทและหน้าที่ของพยาบาล ที่อยู่ในการควบคุมด้วยองค์วิชาชีพจากสภาการพยาบาล จึงจำเป็นต้องปฏิบัติตาม ประกอบกับ ในปัจจุบันสำนักงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดให้การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ และโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่ง รวมทั้งโรงพยาบาลนางรองผ่านการรับรองคุณภาพในปี 2551 ทำให้พยาบาลทุกคนมีความรู้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย^{3,4} การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ผลการศึกษาการพัฒนาโดยการอบรมเชิงปฏิบัติการพยาบาลพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยให้ความรู้เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยพบว่า พยาบาลทุกคนมีความรู้เพิ่มขึ้นและมีการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยเพิ่มขึ้น และอาจ

เนื่องมาจากการที่พยาบาลทุกคนมีประสบการณ์ในการรับรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วย และหน่วยงานมีการติดประกาศสิทธิผู้ป่วยไว้ทุกจุดบริการรวมทั้งเป็นนโยบายที่พยาบาลทุกคนถือปฏิบัติ ผลการศึกษาจึงแสดงให้เห็นว่า การให้ความรู้และการฝึกอบรมพยาบาลเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจในบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ด้านการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาแนวคิดและทักษะการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่ดี ส่งผลให้ผู้มารับบริการได้รับสิทธิที่พึงได้รับและเกิดความพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการให้ข้อมูลในงานผู้ป่วยนอก งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องคลอด และงานผู้ป่วยใน ควรมีการศึกษาค้นคว้าและอุปสรรคในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ใช้เครื่องมือในหอผู้ป่วยหนัก

เอกสารอ้างอิง

1. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. **มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2549.
2. อภิญา ลุพหมมา. **การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสำหรับพยาบาลในโรงพยาบาลหนองหาน จังหวัดอุดรธานี.** รายงานการศึกษาระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2546.
3. วาสนา ศังขะภูติ. **ผลของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ; 2545.
4. รัตนภรณ์ เดล. **การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานอายุรกรรม โรงพยาบาลอุดร.** รายงานการศึกษาระดับปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2547.