ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2546
Vol 18 No 1 January-March 2003

ผลของแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์*

Effects of Patients' Rights Protection Guidelines on Patients' Satisfaction at Prachuapkhirikhan Hospital*

วาสนา ศังขะภูติ ** พย.ม. (การพยาบาลผู้ใหญ่)
Wasana Sangkhaputi M.N.S (Adult Nursing)
อรัญญา เชาวลิต***Ph.D. (Nursing)
Aranya Chaowalit Ph.D. (Nursing)
วันดี สุทธรังษี**** Ph.D. (Nursing)
Wandee Suttharangsee Ph.D. (Nursing)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้ป่วยจำนวน 128 คน ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยายและค่าที (t-test) โดยใช้โปรแกรม SPSS

ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยโดยรวมทุกด้านสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ภายหลังการปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยในด้านต่าง ๆสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติดังนี้ (1) สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ($p<.0001$) (2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ($p<.001$) และ (3) สิทธิในความเป็นส่วนตัว ($p<.05$) แต่สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพนั้น ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

---

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ ม. สงขลานครินทร์
** พยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ประจวบคีรีขันธ์
*** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
****ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผลการศึกษาครั้งนี้ เป็นประโยชน์สำหรับโรงพยาบาลในการนำแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับบุคลากรทางสุขภาพในการให้การพยาบาลที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับคำประกาศสิทธิของผู้ป่วยของประเทศไทย

คำสำคัญ : การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย, ความพึงพอใจของผู้ป่วย, โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์, สิทธิผู้ป่วย

Abstract

This quasi experimental research aimed to compare patients' satisfaction before and after implement of the Patients' Rights Protection Guidelines. Subjects comprised 128 patients in three medical wards at Prachuapkhirikhan Hospital. The instruments included the Patients' Rights Protection Guidelines and Patients' Satisfaction Questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics and t-test using SPSS program.

The results revealed that after implementing the Patients' Rights Protection Guidelines, total mean score of patients' satisfaction toward received nursing care based on Patients' Rights was significantly higher than before implementing the guidelines at .001 level. After implementing the guidelines, mean scores of patients' satisfaction that were significantly higher than before implementing the guidelines included (1) the right to decision making ($p<.0001$), (2) the right to information ($p<.001$), and (3) the right to privacy ($p<.05$). However, the mean score of patients' satisfaction toward the right to health care showed no significant differences.

This study was beneficial to hospitals especially in using the Patients' Rights Protection Guidelines as a tool for health care professionals to provide quality care in accordance with the Declaration of Patients' Rights of Thailand.

Key words : Patients rights Protection, Patients's satisfaction, Prachuapkhirikhan Hospital, Patients's Rights

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างมากมาย มนุษย์ต้องเผชิญหน้ากับสภาวะแวดล้อม สภาพสังคม และภาวะเศรษฐกิจที่ผันแปรตลอดเวลา ส่งผลให้มนุษย์คำนึงถึงคุณค่าของความเป็นวัตถุมากกว่าความเป็นมนุษย์ ไม่เว้นแม้แต่ในระบบบริการทางสุขภาพ ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการฟ้องร้องหรือร้องเรียนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้ สภาการพยาบาล แพทยสภา สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ จึงร่วมกันประกาศสิทธิของผู้ป่วยขึ้นอย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2541 หลังจากนั้นได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ประจำวัน สื่อโทรทัศน์ เอกสารหรือบทความวิชาการ รวมทั้งนิตยสารเชิงสุขภาพ ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนทั่วไปซึ่งหมายรวมถึงกลุ่มผู้ป่วยด้วย

ดังการศึกษาของจินตา เกียรติศักดิ์โสภณ (2543) ที่เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับกับสิทธิที่ได้รับจริงระหว่างผู้ป่วยไทยพุทธและไทยมุสลิมในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า ผู้ป่วยทั้งสองศาสนารับรู้สิทธิที่ควรได้รับอยู่ในระดับมาก แต่การรับรู้ในสิทธิที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนทางด้านผู้ให้บริการก็ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการที่จะพิทักษ์และปกป้องสิทธิผู้ป่วยด้วยเช่นกัน การศึกษาสิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและแพทย์ในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า การรับรู้ของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับและการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด (กัลยา เกื้อก่อพรม, 2543) เช่นเดียวกับ การศึกษาการรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลพบว่า พยาบาลมีการรับรู้สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับที่สูงเช่นกัน (กาญจนา ร้อยนาค, 2542)

จากการศึกษาดังกล่าวจะเห็นได้ว่า แม้ผู้ให้บริการจะมีการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องสิทธิผู้ป่วย แต่ผู้ป่วยยังได้รับการตอบสนองในเรื่องสิทธิผู้ป่วยไม่พียงพอ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยว่ายังไม่ครอบคลุม และไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ไม่มีแนวทางปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจในการดำเนินการศึกษา เพื่อหาแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม ครอบคลุม ครบถ้วน และถูกต้อง โดยมุ่งหวังให้ผู้ป่วยบังเกิดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย 10 ข้อที่ประกาศโดยแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ เมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 (พรจันทร์ สุวรรณชาต, 2541) และการจัดแบ่งกลุ่มคำประกาศสิทธิของกัลยาณี (กัลยาณี เกื้อก่อพรม, 2543) และจินตา (จินตา เกียรติศักดิ์โสภณ, 2543) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สูงกว่าก่อนปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (quasi – experimental research)

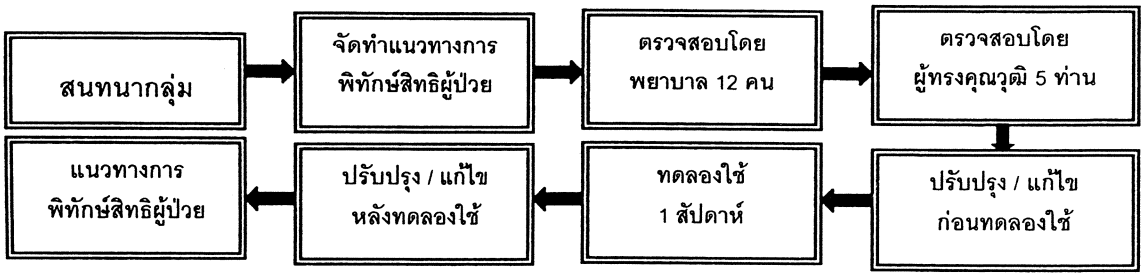
กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ power analysis ที่ effect size 0.45 และ α 0.05 ได้กลุ่มละ 64 ราย

เนื่องจากเป็นการวิจัยเพื่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล โดยวัดผลจากความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการในโรงพยาบาลก่อนและหลังปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยซึ่งใช้ระยะเวลา 3 เดือน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจำเป็นต้องเป็นกลุ่มผู้ป่วยคนละกลุ่มกัน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างให้ใกล้เคียงกัน และทดสอบความแตกต่างคุณสมบัติเบื้องต้นพบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไม่มีความแตกต่างกัน ($p<.05$) ในด้านอายุ สถานภาพสมรส ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แต่พบว่ามีความแตกต่างด้านเพศที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยกลุ่มผู้ป่วยก่อนการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางพิทักษ์สิทธิส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คือ ร้อยละ 54.7 ในขณะที่กลุ่มหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางพิทักษ์สิทธิส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คือ ร้อยละ 53.1

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1. แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงจากแนวทางการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสำหรับพยาบาล ที่จัดทำโดยกองการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2541) ร่วมกับการรวบรวมจากผลการสนทนากลุ่ม (focus group) หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ และพยาบาลเทคนิค ร่วมกับการทบทวนเอกสารวิชาการงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดทำเป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งสิ้น 20 แนวทาง แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ (1) สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ 7 แนวทาง (2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูล 6 แนวทาง (3) สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล 3 แนวทาง และ (4) สิทธิในความเป็นส่วนตัว 4 แนวทาง



ภาพประกอบ 1 สรุปขั้นตอนการจัดทำแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ซึ่งมีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมทั้ง 4 ด้าน เท่ากับ .93 และเมื่อแยกรายด้าน พบว่าด้านสิทธิที่จะได้รับบริการทางสุขภาพมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .84 ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเท่ากับ .87 ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเท่ากับ .86 และด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวเท่ากับ .84

ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเท่ากับ .86 และด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวเท่ากับ .84

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 3 ระยะดังนี้

1. ก่อนการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1.1 แจกแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้พยาบาลทุกคน

1.2 อบรมเสริมความรู้ เรื่องสิทธิผู้ป่วยและบทบาทพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

1.3 สอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย 1 สัปดาห์

1.4 ทดลองปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นเวลา 1 สัปดาห์

2. พยาบาลในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม จำนวน 35 คน ซึ่งได้รับการอบรมเสริมความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยและบทบาทพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และได้รับการประเมินถึงความสามารถในการปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้ปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดเป็นเวลา 3 เดือน โดยผู้วิจัยสังเกตการณ์ สัมภาษณ์พยาบาลทุกคนในเดือนที่ 2 ของการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และประชุมกลุ่มพยาบาลทุกเดือน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3. หลังสิ้นสุดการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยก่อนมีการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001ในด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลและโดยรวมทุกด้าน สำหรับด้านความเป็นส่วนตัวมีความแตกต่างที่ระดับ .05 และไม่พบความแตกต่างกันในด้านสิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ (ตาราง 1)

ตาราง 1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำแนกตามสิทธิรายด้านและโดยรวม

การพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย	ความพึงพอใจก่อนปฏิบัติตามแนวทางฯ (N=64)		ความพึงพอใจหลังปฏิบัติตามแนวทางฯ (N=64)		p--value
	Mean	S.D.	Mean	S.D.	
ด้านสิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ	4.08	.64	4.28	.73	.76
ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูล	3.47	.85	3.95	.79	.001
ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	2.85	1.65	3.95	1.39	.000
ด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัว	3.15	1.55	3.76	1.20	.015
โดยรวมทุกด้าน	3.58	.79	4.04	.72	.001

เมื่อพิจารณาในการปฏิบัติในแต่ละรายการ พบว่าผู้ป่วยมีคะแนนความพึงพอใจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องต่าง ๆ ตามสิทธิแต่ละด้าน ดังนี้ (1) สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพที่เกี่ยวกับการยกย่องให้เกียรติจากพยาบาล การให้การต้อนรับและเห็นอกเห็นใจจากพยาบาล (2) ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่เกี่ยวกับการให้ข้อมูลหรืออธิบายเหตุผลก่อนให้การพยาบาล ตลอดจนการแสดงชื่อสกุล ตำแหน่งของผู้ให้บริการ (3) ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเปลี่ยนสถานบริการ สามารถขอความเห็นจากผู้ให้บริการคนอื่น และการเปิดโอกาสให้ผู้แทนโดยชอบธรรมของผู้ป่วยทำหน้าที่แทนผู้ป่วยกรณีที่ผู้ป่วยตัดสินใจเองไม่ได้ และ (4) ด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวที่เกี่ยวกับการเปิดโอกาสผู้ป่วยพิจารณาและตัดสินใจเองในกรณีที่ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วย

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยโดยรวมทุกด้าน หลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีผลให้ผู้ป่วยพึงพอใจต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย เนื่องจากแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้มีการระบุแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติได้จริง และครอบคลุมสิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการ กอปรกับขั้นตอนการปฏิบัติในแต่ละ

แนวทางปฏิบัติ ส่วนหนึ่งสร้างขึ้นมาจากความคิดเห็นของพยาบาลที่ปฏิบัติงานทั้ง 3 หอผู้ป่วย ทำให้พยาบาลรู้สึกมีส่วนร่วมในการสร้างขั้นตอนในแต่ละแนวทางปฏิบัติในแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้เป็นอย่างดี ดังเห็นได้จากการสัมภาษณ์พยาบาลทั้งรายบุคคลและการประชุมกลุ่มที่กล่าวถึงความคิดเห็นและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและทีมงานหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยว่า *"รู้สึกภูมิใจในวิชาชีพมากขึ้น"* *"บทบาทของพยาบาลชัดเจนขึ้น"* *"เป็นการป้องกันตัวเองเมื่อรู้สิทธิของเขาเราก็ระวังมากขึ้น"* *"ภูมิใจที่มีส่วนทำให้ภาพพจน์ของโรงพยาบาลดีขึ้น"* *"ดีใจที่เห็นผู้ป่วยได้สิทธิของเขา"* ความคิดเห็นและความรู้สึกที่มีต่อการทำงานว่า *"แนวทางนี้มีรูปแบบและแนวทางที่ชัดเจนเราควรทำต่อไป"* *"ทุกคนพร้อมใจร่วมกันทำ"* และในส่วนของความคิดเห็นและความรู้สึกที่มีต่อผู้ป่วยว่า *"สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยดีขึ้นมาก"*

นอกจากนี้การจัดการอบรมเสริมความรู้เรื่อง "สิทธิผู้ป่วยและบทบาทพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย" ก่อนปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทำให้พยาบาลมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงบทบาทของตนเองในการให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า เมื่อมีการใช้โปรแกรมฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจการบริการพยาบาลเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสำหรับพยาบาลพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพงานผู้ป่วยในที่ได้รับการอบรมเรื่องสิทธิผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติการพยาบาลที่เคารพสิทธิของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (รัชนี สินะสนธิ, 2543) จากผลการศึกษาเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการให้ความรู้และการฝึกอบรมพยาบาลเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญและเข้าใจบทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาแนวคิด และทักษะการปฏิบัติงาน รวมทั้งการพัฒนาพฤติกรรมการบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับสิทธิที่พึงได้รับและบังเกิดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยด้านสิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ ก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แต่คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์สูง และสูงกว่าสิทธิในด้านอื่นๆ แสดงให้เห็นว่า แต่เดิมนั้นพยาบาลได้ปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึงสิทธิการได้รับบริการทางสุขภาพในระดับสูงอยู่แล้ว เนื่องจากสิทธิผู้ป่วยด้านนี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับจรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาลตามข้อบังคับสภาการพยาบาลแห่งประเทศไทยซึ่งมีสาระสำคัญสรุปได้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) การปฏิบัติงานของพยาบาลต้องเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและต้องครอบคลุมทั้ง 4 มิติ 2) ให้การบริการด้วยความเสมอภาคตามหลักสิทธิมนุษยชน และ 3) ต้อง

ไม่ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ที่อยู่ในระยะอันตรายจากการเจ็บป่วยเมื่อได้รับคำขอร้องและอยู่ในฐานะที่จะช่วยได้ (พรจันทร์ สุวรรณชาต, 2541)

ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 แสดงว่าพยาบาลให้ความสำคัญในเรื่องการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยเพิ่มขึ้นหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เนื่องจากปัจจุบันบทบาทนี้มีความสำคัญและเด่นชัดมากขึ้น เพราะผู้ป่วยต้องการความรู้และข้อมูลข่าวสารในเรื่องสุขภาพซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดูแลสุขภาพตนเองและพึ่งพาตนเองจากแหล่งความรู้ต่างๆ โดยเฉพาะจากเจ้าหน้าที่ทางด้านสุขภาพ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมและป้องกันสุขภาพด้วยซึ่งการศึกษาความตระหนักต่อสิทธิของผู้ป่วยของพยาบาลและการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการเคารพสิทธิผู้ป่วยและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อปฏิบัติการพยาบาล พบว่า พยาบาลมีการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการเคารพสิทธิผู้ป่วยในการให้ข้อมูลมากกว่าการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีต่อการปฏิบัติการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในส่วนของผู้ป่วยก็มีความคาดหวังในสิทธิที่จะได้รับข้อมูลด้วยเช่นกัน (ศรีวรรณ มีบุญ, 2539) นอกจากนี้การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้สิทธิในผู้ป่วยต่างศาสนาระหว่างไทยพุทธและไทยมุสลิมพบว่าผู้ป่วยทั้งสองกลุ่มมีการรับรู้สิทธิที่จะได้รับข้อมูลอยู่ในระดับมาก แต่การรับรู้สิทธิที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (จินดา เกียรติศักดิ์โสภณ, 2543) จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการตอบสนองสิทธิที่จะได้รับข้อมูลของผู้ป่วยยังมีช่องว่างอีกมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแนวทางปฏิบัติการพยาบาลในการให้ข้อมูลกับผู้ป่วยยังไม่ชัดเจนและไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร ซึ่งแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนี้ได้พยายามลดช่องว่างดังกล่าว โดยสร้างเป็นแนวทางปฏิบัติที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม เพื่อให้พยาบาลสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย ส่งผลให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูลที่จำเป็นครอบคลุมและครบถ้วนมากขึ้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้น

ด้านสิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .0001 เนื่องจาก แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีการระบุแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน พยาบาลเองก็มีความตระหนักและเห็นความสำคัญในการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในสิทธิด้านนี้มากด้วยเช่นกัน ร่วมกับการที่ระบบการให้บริการพยาบาลในปัจจุบันที่มีการปรับบทบาทใหม่มุ่งเน้นการดูแลที่ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเอง เคารพความเป็นอิสระของผู้ป่วย (respect for autonomy) เพื่อให้ผู้ป่วยมีอิสระในการตัดสินใจด้วยตนเอง จากการศึกษาสิทธิผู้ป่วยในทรรศนะของแพทย์ พยาบาลและผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราชพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นและมีความคาดหวังที่จะได้รับสิทธิในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนเอง

(ชนุตรา อิทธิธรรมวินิจ, สุพรรณี เลิศผดุงชัย และวราภรณ์ วีระสุนทร, 2540) ซึ่งได้ผลเช่นเดียวกับการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (สุกัญญา โลจนาภิวัฒน์ และคณะ, 2536) ซึ่งได้ผลการศึกษาในลักษณะเดียวกัน ผลจากการศึกษาเหล่านี้สะท้อนให้ถึงความต้องการสิทธิในการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ป่วย ดังนั้นการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับสิทธิเหล่านี้ย่อมเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยบังเกิดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ

ด้านสิทธิในความเป็นส่วนตัวพบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยสูงขึ้นหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีการระบุแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและสร้างขึ้นโดยอยู่บนพื้นฐานของสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย (privacy rights) ซึ่งถือเป็นสิทธิตามกฎหมายและสิทธิทางธรรมของผู้ป่วย และหลักของความซื่อสัตย์ (fidelity) ซึ่งรวมถึงการรักษาสัญญาและการปกปิดความลับของผู้ป่วย อีกทั้งเป็นจริยธรรมแห่งวิชาชีพที่สำคัญ มีการศึกษาสิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและแพทย์ในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า แพทย์และพยาบาลมีการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดและการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยในสิทธิความเป็นส่วนตัวอยู่ในระดับมาก (กัลยาณี เกื้อก่อพรม, 2543) และการศึกษาสิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับในทัศนะของพยาบาลโรงพยาบาลนิติจิตเวชพบว่า พยาบาลส่วนมากเห็นด้วยกับสิทธิการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยเป็นความลับ (สมลักษณ์ เติดขุนทด และบุญนำ เล้าโสภาภิรมย์, 2541) จากผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยมีความต้องการสิทธิในความเป็นส่วนตัว ต้องการให้มีการปกปิดข้อมูลความลับต่าง ๆของตนเอง และพยาบาลก็ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญในสิทธิในความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วยเป็นอย่างดี รวมทั้งการปฏิบัติตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการเก็บรักษาความลับหรือการเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วยที่เป็นระบบเป็นส่วนสำคัญในการพิทักษ์สิทธิในความเป็นส่วนตัวของ ผู้ป่วยเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยควรเพิ่มการสื่อสารระหว่างพยาบาลและญาติผู้ป่วย เพื่อให้ญาติได้มีส่วนร่วมในการดูแลผู้ป่วย และสามารถดูแลได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน

2. การดำเนินการให้แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นแนวทางปฏิบัติการพยาบาลต่อเนื่องสืบไป โดยการติดตามประเมินผลการปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และพัฒนาให้เป็นมาตรฐานการพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3. เผยแพร่และนำแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ไปใช้ในหอผู้ป่วยหรือสถานพยาบาลอื่น ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงขั้นตอนการดำเนินงาน และวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรเป็นสำคัญ

เอกสารอ้างอิง

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2541). **แนวทางการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย : สำหรับพยาบาล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.

กัลยาณี เกื้อก่อพรม. (2543). **สิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและแพทย์ในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาล, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

กาญจนา ร้อยนาค. (2542). การศึกษาการรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล. **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีราชบุรี, 11**(2), 1-7.

จินตา เกียรติศักดิ์โสภณ. (2543). **เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับและสิทธิที่ได้รับจริงระหว่างผู้ป่วยไทยพุทธกับไทยมุสลิมในภาคใต้ของประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาล, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ชนุตรา อิทธิธรรมวินิจ, สุพรรณี เลิศผดุงกุลชัย, และวราภรณ์ วีระสุนทร. (2540). สิทธิของผู้ป่วยในทรรศนะของแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วยในโรงพยาบาลศิริราช. **วารสารคณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา, 5**(2),1-7.

รัชนี สินะสนธิ. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เจตนคติต่อวิชาชีพ ค่านิยมวิชาชีพกับการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป เขต 2. **วารสารสภาการพยาบาล, 15**(1), 1-13.

พรจันทร์ สุวรรณชาต. (2541). **กฎหมายกับการประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์.** กรุงเทพมหานคร: เดอะเบสกราฟิคแอนด์ปรินท์.

ศรีวรรณ มีบุญ. (2539). **ศึกษาความตระหนักต่อสิทธิผู้ป่วยของพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการเคารพสิทธิผู้ป่วยและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อปฏิบัติการพยาบาล.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาล, มหาวิทยาลัย มหิดล.

ศรีสุรางค์ แสงแก้ว. (2542). **ผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมพยาบาลประจำการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาลผ่าตัด.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมจิต หนุเจริญกุล. (2543). **การพยาบาล: ศาสตร์ของการปฏิบัติ.** กรุงเทพมหานคร: หจก.วี.เจ.พริ้นติ้ง.

สมลักษณ์ เติดขุนทด และบุญนำ เล้าโสภาภิรมย์. (2541). สิทธิผู้ป่วยที่ควรได้รับในทรรศนะของพยาบาลโรงพยาบาลนิติจิตเวช. **วารสารจิตวิทยาคลินิก, 29**(2), 36-42.

สุกัญญา โลจนาภิวัฒน์, วัลยา คุโรปกรณ์พงษ์ และ สุชาติ ธิติวรรณะ. (2536). **เปรียบเทียบความคาดหวังกับสิทธิผู้ป่วยของผู้ป่วย และการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์.** วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาล, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.