

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
ของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร
Practices on Activities Concerning Patient Advocacy
Among Nurses of Phichit Hospital

กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี พย.ม*

อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม ค.ม. (บริหารการพยาบาล)**

กุลวดี อภิชาติบุตร พย.ม (บริหารการพยาบาล)***

บทคัดย่อ

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลเป็นการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อปกป้องดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยที่มีความสำคัญทางกฎหมาย ประสิทธิภาพการปฏิบัติการพยาบาล และการประกันคุณภาพของโรงพยาบาล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร และศึกษาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพิจิตร จำนวน 235 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากรูปแบบการพิทักษ์สิทธิของสภาการพยาบาล⁴ ได้ค่าความตรงด้านเนื้อหาเท่ากับ 0.96 และค่าความ

เชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยคำนวณหาค่าเฉลี่ย และร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 103.82$) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านการให้ข้อมูล ($\mu = 26.49$) ด้านการช่วยเหลือ และสนับสนุนการตัดสินใจ ($\mu = 25.14$) ด้านการปกป้องดูแล ($\mu = 27.31$) และด้านการเป็นตัวแทน ($\mu = 24.78$) ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร ตามการรับรู้ความคิดเห็นในมุมมองของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร ดังนี้ ด้านองค์กร พบว่า โรงพยาบาลมีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในบาง

* พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพิจิตร จังหวัดพิจิตร

** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

*** อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เรื่องยังไม่ชัดเจน ด้านพยาบาล พบว่า พยาบาลมีความคิดเห็นว่ามีภาระงานมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ทุกครั้งในทุกเรื่อง ด้านผู้ป่วย พบว่า พยาบาลมีความคิดเห็นว่าเป็นผู้ป่วยและญาติมีการเรียกร้องสิทธิผู้ป่วยอย่างไม่ถูกต้อง เนื่องจากมีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้ป่วยไม่ตรงกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย

ผลการศึกษานี้สามารถนำไปวางแผนปรับปรุงการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรต่อไป

Abstract

Practices on activities concerning patient advocacy were nursing activities for protecting patient's right. These activities were important for legal aspect, efficiency of nursing practices and hospital accreditation. The purposes of this study were to study level and problem of practices on activities concerning patient advocacy among nurses of Phichit hospital. The population was 235 professional nurses. Data were collected using a questionnaire developed by the investigator with content validity index of 0.96 and Chronbach's alpha of 0.82. Mean and percent were used for data analysis.

The results of study were: The total score of practices on activities concerning patient advocacy among nurses of Phichit hospital was at high level ($\mu =$

103.82). The score of each part were also high including provision of information ($\mu = 26.49$), service and support in decision making ($\mu = 25.14$), protection ($\mu = 27.31$), and patient representation ($\mu = 24.78$) The problems in practices on activities concerning patient advocacy perceived by nurses of Phichit hospital regarding organization was the guidelines for practicing on activities concerning patient advocacy in Phichit hospital were not clear in some dimensions. For nurses part, they thought that their works were overload and they did not have an opportunity to practice on activities concerning patient advocacy in every single item. For patients part, nurses thought that patients and family requested for patient right in the wrong ways because of the misunderstood of patient advocacy concept.

The results of this study could be used for planning to transform the practices on activities concerning patient advocacy among nurses of Phichit hospital.

บทนำ

สิทธิผู้ป่วยเป็นความชอบธรรมที่ผู้ป่วยจะพึงได้รับจากบริการสุขภาพ เพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้รับ ซึ่งมีแนวคิดมาจาก

สิทธิมนุษยชนตามประกาศปฏิญญาสากลขององค์การสหประชาชาติ เมื่อ ค.ศ. 1948 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักการและมาตรฐานการปฏิบัติในการคุ้มครองมนุษย์ให้ได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสิทธิเสรีภาพในการรักษาพยาบาล¹ และแนวคิดเรื่องสิทธิมนุษยชนนี้มีความแตกต่างกันระหว่างโลกตะวันตกและโลกตะวันออก อันเนื่องมาจากฐานคิดที่แตกต่างกันทำให้เกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติ ตลอดจนการตัดสินใจความถูกต้องเหมาะสม² ซึ่งในสังคมไทยที่สนใจเรื่องสิทธิมนุษยชนยังมีช่องว่างลักลั่นอยู่เช่นกัน จึงมีผลให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติและการมองเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยแตกต่างกันไปด้วย ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันของประเทศไทย มีการเปลี่ยนแปลง มีการประกาศใช้กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับใหม่ มีการประกาศสิทธิผู้ป่วย ตลอดจนความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารได้สะดวก รวดเร็ว ประชาชนมีความรู้เรื่องสุขภาพและสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่มีมาตรฐาน และได้รับการปกป้องดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่งหมายถึงการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามสิทธิที่พึงมีพึงได้³ ซึ่งส่งผลถึงการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลด้วย

เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลทุกระดับในโรงพยาบาลมีการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ สภาการพยาบาลจึงกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไว้ดังนี้ 1) การให้ข้อมูล คือ การบอกให้ผู้ป่วยรู้ถึงสิทธิของตนในการรับบริการด้าน

สุขภาพ และจัดหาข้อมูลที่สำคัญสำหรับผู้ป่วยใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตน 2) การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ คือ การเพิ่มความสามารถความเป็นอิสระให้กำลังใจในสิ่งที่ผู้ป่วยตัดสินใจเลือก 3) การปกป้องดูแล คือ การตรวจตราระมัดระวังและป้องกันการกระทำใดๆ ที่จะอันตรายต่อผู้ป่วยและผลประโยชน์ของผู้ป่วย 4) การเป็นตัวแทน คือ การทำหน้าที่ในการบอกเล่าแทนผู้ป่วยในเรื่องความต้องการ ความปรารถนา ความใฝ่ฝัน ความกลัวและตัดสินใจแทนในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถปฏิบัติได้ด้วยตนเอง โดยยึดประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ⁴

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและข้อมูลสถิติของโรงพยาบาลพิจิตร ระหว่างปี พ.ศ. 2542 - 2544 พบว่า มีการปฏิบัติกิจกรรมที่ละเมิดสิทธิผู้ป่วยเกิดขึ้น จำนวน 24 ฉบับ ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนน้อย แต่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีก จึงทำการศึกษาการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร ว่าอยู่ในระดับใดและอะไรเป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติ ซึ่งในครั้งนี้จะเป็นการศึกษาในมุมมองทัศนะของพยาบาลเท่านั้น เพื่อนำผลที่ได้รับไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคและพัฒนาการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตรต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร

คำถามการวิจัย

1. การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรเป็นอย่างไร
2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโรงพยาบาลพิจิตรมีอะไรบ้าง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษา การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพิจิตร โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน 2545

นิยามศัพท์

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยขององค์การวิชาชีพ ซึ่งสภาการพยาบาลกำหนดแนวทางไว้ 4 ด้าน คือ การให้ข้อมูล การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ การปกป้องดูแล และการเป็นตัวแทนในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง วัตถุประสงค์แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากข้อกำหนดของสภาการพยาบาล⁴

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมตามมุมมองความคิดเห็นและการรับรู้ของพยาบาล

พยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค ที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล จากสภาการพยาบาลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาล ยกเว้นผู้บริหารการพยาบาล

กรอบแนวคิด

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ตามที่สภาการพยาบาล⁴ ได้กำหนดรูปแบบการปฏิบัติซึ่งสอดคล้องกับสิทธิผู้ป่วยที่ประกาศไว้แล้วนั้น ประกอบด้วย แนวปฏิบัติ 4 ด้านคือ การให้ข้อมูล การช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ การปกป้องดูแล และการเป็นตัวแทนของผู้ป่วยในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตรด้วย การปฏิบัติทุกครั้ง การปฏิบัติบางครั้ง และการไม่ได้ปฏิบัติ ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นปัญหาและอุปสรรคตามการรับรู้ และความคิดเห็นในมุมมองของพยาบาล ในโรงพยาบาลพิจิตรเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับการอบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย เป็นคำถามแบบเลือกตอบ และปลายเปิด

ส่วนที่ 2 การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นคำถามปลายปิด แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการให้ข้อมูล ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ ด้านการปกป้องดูแล และด้านการเป็นตัวแทน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด และปลายเปิดพร้อมด้วย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW

1. ข้อมูลส่วนบุคคล คำนวณหาค่าเฉลี่ยและร้อยละ
2. ข้อมูลการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล คำนวณหาค่าเฉลี่ยและร้อยละ
3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลนำมาจัดกลุ่มและคำนวณหาร้อยละ

ผลการวิจัย

1. การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 103.82$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

- 1.1 ด้านการให้ข้อมูลอยู่ในระดับสูง ($\mu = 26.49$)
- 1.2 ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ($\mu = 25.14$)
- 1.3 ด้านการปกป้องดูแลอยู่ในระดับสูง ($\mu = 27.41$)
- 1.4 ด้านการเป็นตัวแทน ($\mu = 24.78$)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ ความคิดเห็น ในมุมมองของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านองค์กร พบว่า การกำหนดแนวทางปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในบางเรื่องยังไม่ชัดเจน ได้แก่ เรื่องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกการรักษาของตนเอง การประกอบพิธีทางศาสนาตามความเชื่อของผู้ป่วย การอำนวยความสะดวกของผู้พิการในการเข้ารับบริการ และการเป็นตัวแทนผู้ป่วยในการเรียกร้องสิทธิผู้ป่วยและการต่อรองกับแพทย์ในกรณีที่ผู้ป่วยอาจถูกละเมิดสิทธิ ทำให้ผู้ร่วมทีมสุขภาพบางคนไม่เห็นความสำคัญของการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและพยาบาลบางคนไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ทุกครั้ง ด้านพยาบาล พบว่า พยาบาลมีภาระงานมากไม่

สามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ทุกครั้ง ในทุกเรื่องด้านผู้ป่วยและญาติ พบว่า ผู้ป่วยและญาติมีการเรียกร้องสิทธิผู้ป่วยอย่างไม่ถูกต้อง เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่เหมือนกันของผู้ให้และผู้รับบริการในเรื่องสิทธิผู้ป่วย

ตาราง 1 ค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน (N = 235)

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับปฏิบัติ
โดยรวม	103.82	สูง
รายด้าน		
ด้านการให้ข้อมูล	26.49	สูง
ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ	25.14	สูง
ด้านการปกป้องดูแล	27.41	สูง
ด้านการเป็นตัวแทน	24.78	สูง

การอภิปรายผล

การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรโดยรวม พบว่า อยู่ในระดับสูง ($\mu = 103.82$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่

โรงพยาบาลพิจิตรและกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร มีนโยบายชัดเจนในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบและดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมของบุคลากรที่มสุขภาพ ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลพิจิตรโดยรวมเกิดการตื่นตัวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบพยาบาลที่เป็นบุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลและอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุดของทีมสุขภาพ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทีมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพขึ้น เพื่อทำหน้าที่และรับผิดชอบเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยโดยตรง กำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโดยมอบหมายให้หัวหน้าหอ หัวหน้างานนโยบายและแนวทางปฏิบัติลงสู่พยาบาลที่ปฏิบัติการพยาบาลในหน่วยงาน มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง² ส่งผลให้พยาบาลของโรงพยาบาลพิจิตรเกิดการตื่นตัวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วย และการที่กลุ่มงานการพยาบาลมีการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลนั้น ทำให้พยาบาลมีแนวทางในการปฏิบัติงาน เกิดความมั่นใจ และสามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เนื่องจากนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนของหน่วยงานในเรื่องใดๆก็ตาม

จะเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรมีทิศทางการพัฒนาตนเอง มีแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตรงตามเป้าหมายและนโยบายของหน่วยงาน^{6,7}

2. การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร รายด้านพบว่า

2.1 ด้านการให้ข้อมูล พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตรมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง ($\mu = 26.49$) การศึกษา พบว่า พยาบาลร้อยละ 87.23 มีการปฏิบัติทุกครั้งในเรื่องเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยและญาติซักถามเพื่อให้เข้าใจก่อนเซ็นใบยินยอมรับการรักษา ทั้งนี้อาจเนื่องจาก กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรมีนโยบายและระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลต่างๆและการเซ็นใบยินยอมรับการรักษาพยาบาล จึงทำให้พยาบาลมีแนวทางปฏิบัติเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติ และสามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังมีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการติดตามผลการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นแรงกระตุ้นอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้พยาบาลมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามยังพบว่า มีบางกิจกรรมที่พยาบาลส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้ง ได้แก่ การให้โอกาสผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมปรึกษากับทีมสุขภาพก่อนที่จะตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาของตนเองทุกครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในมุมมองของพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรร้อยละ 41.28 มีความคิดเห็น

ว่า พยาบาลมีภาระงานมากจึงไม่มีเวลาเพียงพอที่จะปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในเรื่องดังกล่าวได้ ทุกกรณี การปฏิบัติพยาบาลอาจมุ่งเน้นที่ปัญหาการเจ็บป่วยเฉพาะหน้าเป็นสำคัญ จึงเลือกปฏิบัติในกิจกรรมที่พยาบาลให้ความสำคัญและมั่นใจในการปฏิบัติเป็นลำดับแรก

2.2 ด้านการช่วยเหลือและสนับสนุนการตัดสินใจ พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตรมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง ($\mu = 25.14$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สอนให้พยาบาลยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เน้นการดูแลให้ผู้ป่วยบรรเทาจากความทุกข์ทรมานทั้งทางร่างกายจิตใจ อารมณ์ และนโยบายของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตร มีนโยบายและมอบหมายผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลเป็นประจำทุกปี จึงน่าจะมีผลทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตร มีความรู้ในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม จึงช่วยส่งเสริมให้พยาบาลส่วนใหญ่มีความตระหนักในเรื่องนี้

อย่างไรก็ตามยังพบว่า มีกิจกรรมที่พยาบาลส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้ง ได้แก่ การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการระบายความรู้สึกของผู้ป่วยและอยู่เป็นเพื่อนคุยและปลอบโยนให้ผู้ป่วยคลายความวิตกกังวล และเรื่องการสนับสนุนให้ผู้ป่วยตัดสินใจบนความเชื่อและค่านิยมของตนเอง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพยาบาลมีภาระงานมาก จึงรีบเร่งปฏิบัติงานให้ทันกับเวลา การปฏิบัติงานส่วนใหญ่จึง

มุ่งเน้นที่การดูแลความเจ็บป่วยทางร่างกาย เพื่อปกป้องอันตรายอันจะมีผลต่อสุขภาพอนามัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ และอีกส่วนหนึ่งอาจมีเหตุผลมาจากฐานคิดเรื่องสิทธิผู้ป่วยและทัศนคติของพยาบาลในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้านการดูแลสภาพจิตใจของผู้ป่วยยังไม่ชัดเจน จึงทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ละเลยหรือปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสภาพจิตใจของผู้ป่วยไม่ได้ทุกครั้ง

2.3 ด้านการปกป้องดูแล พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตรมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ($\mu = 27.41$) และเป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด การศึกษาพบว่า พยาบาลมีการปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้งสูงมาก ในเรื่องระมัดระวังดูแลมิให้มีการเปิดเผยร่างกายของผู้ป่วยเกินความจำเป็น เรื่องระมัดระวังทรัพย์สินของผู้ป่วยขณะมารับการตรวจรักษาในหอผู้ป่วย เรื่องดูแล จัดสิ่งแวดล้อมให้ปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดแก่ผู้ป่วย และเรื่องการตรวจสอบสิทธิประโยชน์ที่ผู้ป่วยพึงได้รับกับสิ่งที่ผู้ป่วยได้รับจริง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มงานการพยาบาลมีการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลเรื่องของจริยธรรม เรื่องสิทธิผู้ป่วยเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้โรงพยาบาลพิจิตรมีระบบการปกปิดความลับของข้อมูลและกลุ่มงานการพยาบาลมีระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับพยาบาล

2.4 ด้านการเป็นตัวแทน พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตรมีการปฏิบัติกิจกรรมอยู่ในระดับสูง ($\mu = 24.78$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่

พยาบาลเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด ทำให้ผู้ป่วยเกิดความไว้วางใจ กล่าวที่จะบอกปัญหาและความต้องการของตนเองให้พยาบาลทราบ พยาบาลจึงสามารถทำหน้าที่เป็นตัวแทนหรือเป็นตัวกลางของความต้องการของผู้ป่วยกับทีมสุขภาพได้ดี

แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ามีกิจกรรมที่พยาบาลส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้ง ได้แก่ เรื่องต่อรองกับแพทย์แทนผู้ป่วยเมื่อพบว่าแพทย์ทำการรักษาที่ไม่จำเป็น มีพยาบาลเพียงร้อยละ 24.26 ที่ปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้งในเรื่องนี้ เรื่องการเป็นตัวแทนผู้ป่วยในการเรียกร้องสิทธิหากผู้ป่วยได้รับบริการที่ไม่มีคุณภาพ มีพยาบาลปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้งร้อยละ 25.96 และเรื่องการปกป้องสิทธิของผู้ป่วยมิให้ถูกคุกคามในการรักษาพยาบาลและในการนำไปเป็นตัวอย่างในการสอนมีพยาบาลปฏิบัติกิจกรรมทุกครั้งร้อยละ 38.70 จากการศึกษาจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในเรื่องที่ไปเกี่ยวข้องกับวิชาชีพอื่นในทีมสุขภาพ พยาบาลส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลพิจิตรจะมีการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นบางครั้ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาลพิจิตรที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพอื่นในทีมสุขภาพยังไม่ชัดเจน ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ไม่มั่นใจในการปฏิบัติ และอีกอย่างหนึ่งอาจเป็นเพราะว่าพยาบาลส่วนใหญ่ยังขาดพลังอำนาจในการเจรจาต่อรองหรือปกป้องสิทธิแทนผู้ป่วย เพราะเกรงว่าจะเกิดปัญหาหรือความขัดแย้งกับทีมสุขภาพอื่นได้

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในโรงพยาบาลพิจิตร พบว่า มีปัญหาและอุปสรรคแบ่งได้เป็น 3 ด้าน คือ

3.1 ด้านองค์กร พบว่า พยาบาลร้อยละ 20.43 มีความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยบางเรื่องยังไม่ชัดเจน ปัญหาข้อนี้แม้จะมีจำนวนไม่มากนัก แต่ก็มีความสำคัญอย่างมาก เพราะนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนขององค์กรจะทำให้บุคคลเกิดการพัฒนา ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ลดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรที่มสุขภาพและลดปัญหาการละเมิดสิทธิผู้ป่วยโดยไม่เจตนา

3.2 ด้านพยาบาล พบว่า พยาบาลร้อยละ 41.28 มีความคิดเห็นว่าตนเองมีความเข้าใจบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แต่เนื่องมาจากมีภาระงานมาก จึงไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ทุกครั้ง เมื่อพิจารณาผลการศึกษากิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นรายข้อพบว่า กิจกรรมที่พยาบาลส่วนใหญ่มีการปฏิบัติกิจกรรมเป็นบางครั้ง เป็นข้อที่ยังไม่มีระเบียบปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ชัดเจน ดังนั้นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลจึงน่าจะเป็นปัญหาเรื่องระเบียบปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหน่วยงานยังไม่ครอบคลุมในประเด็นสำคัญ และพยาบาลบางคนยังไม่เข้าใจบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างแท้จริง

3.3 ด้านผู้ป่วยและญาติ พบว่าพยาบาลมากกว่าร้อยละ 45.11 มีความคิดเห็นว่าผู้ป่วย และญาติเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ได้แก่ การเรียกร้องสิทธิอย่างไม่ถูกต้อง เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวอาจเกิดเนื่องจากความไม่ชัดเจนและความเข้าใจที่ไม่ตรงกันระหว่างพยาบาลหรือทีมสุขภาพอื่นของโรงพยาบาลกับผู้รับบริการในเรื่องสิทธิผู้ป่วย ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานมาจากสิทธิมนุษยชน ทำให้การปฏิบัติและมุมมองของการตัดสินใจถูกต้องแตกต่างกันไปด้วย

เอกสารอ้างอิง

1. กองการพยาบาล. แนวทางการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย : สำหรับพยาบาล. กรุงเทพฯ :สามเจริญพาณิชย์, 2542.
2. กลุ่มงานการพยาบาล. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี. พิจิตร: โรงพยาบาลพิจิตร, 2542 - 2544.
3. วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. สิทธิผู้ป่วย. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ, 2537.
4. สภาการพยาบาล. แนวทางการส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศิริยอการพิมพ์, 2545.

5. เสน่ห์ จามริก. สิทธิมนุษยชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542.
6. เสนาะ ดิยาวี. การบริหารงานบุคคล(พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.
7. David, D.L. & Grant, J.S. Selection and use of content experts for instrument development. Research in Nursing and Health, 20(3), 269-274, 1994.