

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้เข้ารับบริการของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา โดยการใช้กระบวนการกลุ่มโนมินอล (Nominal Group Technique) ในการศึกษา ปัญหา อุปสรรคของการปฏิบัติบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ และใช้การระดมสมอง (Brain storming) ในการสร้างแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ และศึกษาการปฏิบัติของพยาบาลประจำการ เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคทั้งหมดจำนวน 43 คน ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลโนนสูง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่องแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการและแบบสอบถามที่ผู้ศึกษานำแบบสอบถามของรัชตวรรณ ศรีตระกูล (2543) และ วรณศิริ โกมาสถิตย์ (2543) มาปรับปรุงและดัดแปลงขึ้นใหม่ ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.79 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามกลับคืนและข้อมูลมีความครบถ้วน 43 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลโรงพยาบาลโนนสูง จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ตรวจสอบตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านและตรวจสอบความเที่ยง โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์ เท่ากับ 0.75 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยวิจัย 1 ท่าน แจกแบบสัมภาษณ์และสัมภาษณ์ผู้รับบริการด้วยตัวเอง เก็บรวบรวมข้อมูลเดือนสิงหาคม 2545 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสรุปผลการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลโนนสูง จังหวัดนครราชสีมา

ผลการศึกษาพบว่า

1. การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติบทบาทการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลโนนสูง จากการให้ความรู้เรื่องสิทธิผู้ป่วยและการจัดประชุมกลุ่มย่อยของพยาบาลทุกคน โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์สภาพปัญหา และร่วมกันสร้างแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการ และนำแนวทางการปฏิบัติไปทดลองใช้นามาพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสมกับผู้รับบริการแผนกต่าง ๆ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานหลังทดลองใช้คู่มือครบ 1 เดือน

2. การปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลโรงพยาบาลโนนสูงหลังการใช้แนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการมีระดับคะแนนการปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติมาก โดยด้านที่พยาบาลปฏิบัติสูงสุด คือ การให้บิดามารดาหรือผู้แทนโดยชอบธรรมเซ็นใบยินยอม/ไม่ยินยอมรักษาพยาบาลแทนผู้ป่วยเด็กที่อายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ ส่วนการปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยด้านที่ปฏิบัติต่ำที่สุด คือ การให้อำนาจในการตัดสินใจรักษาพยาบาลผู้ป่วยแก่แพทย์ผู้รักษาเป็นสำคัญ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลโนนสูง หลังการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการครบ 1 เดือน ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากคือ ด้านสิทธิการได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจเจ็ญน้อยคือ ด้านสิทธิในการได้รับข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลเรื่องสถานที่ กฎระเบียบ แผนกที่รับบริการต่อเนื่องและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาพยาบาล

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลโนนสูง ควรมีการจัดทำนโยบายและแผนปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วยที่ชัดเจนโดยเฉพาะสิทธิในการที่จะรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ทุกระยะขณะเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลจนกระทั่งกลับบ้าน และควรจัดให้มีสถานที่ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้รับบริการที่เป็นสัดส่วน และมีการปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้รับบริการอย่างเคร่งครัดและต่อเนื่อง

The purpose of this independent study was to develop a guide line for patient advocacy at Nonsoong Hospital in Nakhon Ratchasima Province through the process of development of community participation of the nurses by Nominal Group Technique for study the problem of nursing service for patient advocacy by the brainstorming sessions of the nurses in 43 professional nurses and technical nurses in Nonsoong Hospital. The questionnaires used for the project of development of a guide line for Patient advocacy practice of staff nurses and nursing practice for patient advocacy by the researcher Ratchatawan Sritragool (2543) and Waroonsiri Gomasatitaya (2543). The validities of the questionnaires were tested by Cronbach's alpha Coefficient which 0.79.

The questionnaires were by the researcher. The complete questionnaires were came back 43 (100 %). And the study of Client's sastisfaction for nursing advocacy in client 265 in Nonsoong Hospital. The instrument were Structured interview were prepared by the reseacher five experts examined the content validity. The validity of structure interview were tested by Cronbach's alpha coefficient which 0.75. The interview were by the reseacher and assistant reseacher. To collected data in August 2002. Data was analyzed using by frequency, percentage, arithematic mean, standard deviation, and the indementation of the developed nursing system of a guide line for patient advocacy practice of staff nurses at Nonsoong Hospital.

Results :

1. The developed of a guide line for patient advocacy practice of staff nurses at Nonsoong Hospital included for the knowlage of patient advocacy and the nurse community participation for problem of nursing community participation for problem of nursing service for patient advocacy and implementation and evaluation posted to practice 1 month.

2. The practice for patient advocacy post used the practice guide line for advocacy practice have hight level and practice have highest level mean was parent or representative

2. The practice for patient advocacy post used the practice guide line for advocacy practice have hight level and practice have highest level mean was parent or representative can use the right for patient age below 18 or disable. Practice about patient right of staff nurses have low level mean was receive health service by written in constitution. The staffe nurses in empowerment of care and cure for patient.

3. Client's sastisfaction for nurses advocacy post used the guide line for patient advocacy practice have hight level sastisfaction standard deviation 0.36 and sastistactive have highest level mean was to balance everybody of service. Sastisfactive about patient right of staff nurses have low level mean was receive information for service, location, Lows, instrument for care and cure.

From this independent study, the nursing department in Nonsoong hospital should support , policy, planning for patient advocacy of information in stage of service from admission to discharge. The limited room have to couselling. And implement to a quid line for patient advocacy practice continuous.