

การวิจัยและพัฒนาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย ที่ตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลท่าม่วง อำเภอท่าม่วง จังหวัดลพบุรี โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานที่เชื่อมั่นว่า พยาบาลที่ปฏิบัติงานที่ตึกผู้ป่วยในและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถร่วมกันพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยได้ ถ้าได้รับการเสริมพลังอย่างเหมาะสม ดังนั้นจึงเป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เน้นการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายได้เข้ามาร่วมกันเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมจริงในทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนา การแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาและการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อการพัฒนา โดยใช้แนวทางการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ เป็นกรอบในการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. พยาบาลที่ปฏิบัติงานที่ตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลท่าม่วง มีการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยตามที่กำหนดไว้ในระดับน้อยในสิทธิผู้ป่วยข้อ 1 เรื่องการให้ข้อมูล ด้านสถานที่และการปฏิบัติตัวขณะอยู่โรงพยาบาล การตรวจเยี่ยม การมีกริ่งขอความช่วยเหลือ สิทธิผู้ป่วยข้อ 3 ในเรื่องการให้ข้อมูลก่อนลงลายมือชื่อยินยอมรับการรักษาพยาบาล สิทธิผู้ป่วยข้อ 5 เรื่องการให้ข้อมูลของบุคลากรทางการแพทย์ผู้ให้บริการ สิทธิผู้ป่วยข้อ 6 เรื่องการให้ผู้ป่วยมีสิทธิในการเลือกรับบริการ สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 เรื่องการปกปิดข้อมูลผู้ป่วยและสิทธิผู้ป่วยข้อ 9 เรื่องสิทธิการขอทราบข้อมูลการรักษาพยาบาลของตนเอง

2. แนวทางและวิธีการพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยที่ตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลท่าม่วง ใช้ “ยุทธศาสตร์การรับรู้ปัญหาและการรับรู้เป้าหมายในการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย” เป็นสำคัญ โดยเชื่อว่าเมื่อพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่ตึกผู้ป่วยใน รับทราบปัญหาในการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยของตนเองแล้วก็จะนำไปสู่การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยให้ถูกต้องตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้ โดยมีวิธีการและ

กิจกรรมการพัฒนา 6 วิธีสำคัญ คือ 1) การชี้แจงให้พยาบาลทุกคนรับทราบปัญหา 2) การทบทวนแนวทางการปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้แล้ว 3) การประชุมกลุ่มเฉพาะ 4) การจัดทำสื่อป้ายต่างๆ 5) การทำข้อตกลงร่วมกัน และ 6) การนิเทศ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการพัฒนาพบว่า พยาบาลที่ปฏิบัติที่ตึกผู้ป่วยในได้ร่วมกันดำเนินกิจกรรมการพัฒนา ได้แก่ การให้ผู้ป่วยได้รับทราบชื่อ สกุลและประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่ให้บริการแก่ตนโดย การแสดงป้ายชื่อ - สกุลของพยาบาลทุกคนให้เห็นชัดเจนและเป็นปัจจุบัน ติดป้ายชื่อทุกครั้งขณะปฏิบัติงาน แสดงชื่อ - สกุลแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ที่รับผิดชอบในแต่ละเวร ติดไว้ในสถานที่มองเห็นเด่นชัด แสดงแผนภูมิการบังคับบัญชาของตึกผู้ป่วยในให้อ่านง่าย จัดหากริ่งเพิ่ม 1 อัน การประเมินความพร้อมของผู้ป่วยและญาติก่อนแจ้งผลการเจ็บป่วย การแนะนำสถานที่และการปฏิบัติตัวสำหรับผู้ป่วยและญาติขณะอยู่โรงพยาบาล และการต้อนรับผู้ป่วยและญาติด้วยอัธยาศัยที่ดี พร้อมทั้งมีการติดตาม นิเทศและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง จนสามารถพัฒนาการปฏิบัติกรพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยได้ตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้

นอกจากนั้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมครั้งนี้ยังก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการปฏิบัติกรพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยทุกฝ่าย ที่เกิดจากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริงตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ หัวหน้าตึกผู้ป่วยใน หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาที่ต่อเนื่องและยั่งยืน โดยมีการนิเทศ ติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติที่ชัดเจน และสนับสนุนให้หน่วยงานอื่นมีการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วย เพื่อพัฒนาการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพครอบคลุมทั้งโรงพยาบาล

This research and development aims to develop nursing practice according to the patients' rights at the in-patient building of Thawung Hospital, Thawung District, Lop Buri Province which was based on the belief that the nurses who worked at the in-patient building and others involved were able to join to develop nursing practice according to the patients' rights if they were provided with suitable reinforcement. Therefore, this was a participatory action research emphasizing paving the way for a chance for every section to participate learning from real activity practice in every step of this procedure which began with studying current problems and needs for development, determining methods of development and Key Performance Indicators for success in the development, and practicing activities for development by using 10 guidelines of nursing practice according to the patients' rights research concept.

Findings indicated that:

1. the nurses who worked at the in-patient building of Thawung Hospital practiced nursing according to the patients' rights which was set at a low level in the following areas: the first item of patients' rights: giving information about location and conducting while in the hospital, patient visit, having a call bell when help is needed. The third item of patients' rights: giving information before signing for administering medical treatment. The fifth item of patients' right: giving information to physicians who give services. The sixth item of patients' rights: patients' rights in choosing services, The seventh item of patients' rights: keeping the patients' information and their rights and privileges. The ninth item of patients' rights: rights in asking for the patients' information for administering medical treatment.

2. guidelines and methods to develop nursing practice according to the patients' rights at the in-patient building of Thawung Hospital used problem acknowledgement strategy and acknowledging of the goals of nursing practices as the Key Performance Indicators which were based on the belief that the nurses working at the in-patient building already acknowledged the problem of nursing practices according to the patients' rights, this would lead to the appropriate development of nursing practice according to the patients' rights as established. Activity development comprised 6 items as follows: 1) notify every nurse to acknowledge the problems, 2) review the practice guidelines as established, 3) group discussions, 4) make bulletin boards, 5) collaborate in agreements, and 6) keep up supervision, following up and evaluate the results of the practice.

3. the results of the development: the nurses working at the in-patient building participated developmental activities, namely knowing the name, surname, and kinds of health personnel who gave them services by showing the nurses' name tags while working and also the name of the medical personnel in charge of each shift at the highly noticeable places, show clearly the chart of personnel in command of the in-patient building, provide a call bell, evaluate the patients' readiness and their relatives before informing them of the ailment results, introduce practices on how to conduct themselves while in the hospital, welcome the patients and relatives in a good manner, include continued supervision, and evaluation of the Key Performance Indicators for success of the procedures set.

Moreover, this participatory action research caused the process of collaborated learning of all insiders and others involved, and the procedures that resulted from real developmental activity practice according to each duty.

Some suggestions are as follows: the head of the in-patient building, the head of nursing group as superiors should encourage and keep up this development sustainably by supervising, follow up and evaluating the results of practice clearly and encourage all other work units in the hospital to do the same.