

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กล่าวถึงสิทธิมนุษยชนว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนคนไทยทุกคนพึงมี การพิทักษ์สิทธิจึงเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับงานสวัสดิการสังคม ที่มีวัตถุประสงค์หลักคือ การปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ การสร้างให้เกิดความเป็นธรรม หรือการที่นักสวัสดิการสังคมทำงานโดยคำนึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานและนโยบายที่เอื้อประโยชน์ต่อกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ในการเข้าถึงบริการสังคมของรัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นแนวคิดที่เริ่มต้นมาจากวิชาชีพกฎหมาย จนมีการนำมาใช้แพร่หลายในหลายวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปกป้องดูแลสวัสดิภาพของคนในสังคม ได้แก่ วิชาชีพนักสวัสดิการสังคม เนื่องจากการพิทักษ์สิทธิถือเป็นมาตรการและกระบวนการในการสร้างการรับรู้และต่อสู้เพื่อให้ได้มาซึ่งความเป็นธรรมทางสังคม (Social justice) อันจะนำไปสู่สวัสดิภาพของประชาชนและการพัฒนาสังคมในที่สุด (นาตยา ศรีดี, 2544, น. 1)

ผู้ให้บริการในหน่วยงานสวัสดิการทุกหน่วยงานจึงต้องมีการปฏิบัติที่เหมาะสมในการพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเป็นองค์กรสวัสดิการประเภทหนึ่งที่ใช้บริการทางสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ หรือที่เรียกว่า “สิทธิผู้ป่วย” ถือเป็นสิทธิมนุษยชนที่ผู้ใช้บริการพึงได้รับจากผู้ให้บริการทางสุขภาพ รวมทั้งการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ พยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์และมีบทบาทในการเป็นนักสวัสดิการสังคมทางการแพทย์ จึงมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการพิทักษ์สิทธิ ซึ่งบทบาทของพยาบาลที่สำคัญในฐานะผู้ประกอบวิชาชีพ คือการเป็นผู้พิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย มีหน้าที่ในการประเมินความต้องการและประสานความต้องการของผู้ป่วยกับบุคลากรอื่นๆ ในทีมสุขภาพให้ข้อมูลสนับสนุนผู้ป่วยให้มีการแสดงออกในขอบเขตของสิทธิ เสริมสร้างพลังอำนาจให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตน บทบาทดังกล่าวนอกจากจะเป็นการรักษาศักดิ์ศรีและจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพไว้แล้ว ยังทำให้สังคมเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าของพฤติกรรมหรือการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ป่วยและผู้ให้บริการด้านสุขภาพ (สุกัญญา ประจุศิลป์, 2546, น. 24)

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 กำหนดให้ประชาชนสามารถใช้บริการในสถานบริการใกล้บ้าน (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ, 2545) ทำให้จำนวนของผู้มารับบริการโรงพยาบาลมีจำนวนมากขึ้น ขณะที่ทรัพยากรและบุคลากรมีจำนวนจำกัดในการให้การดูแลผู้ให้บริการ การให้บริการทางสุขภาพจึงต้องมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดูแลรักษาบุคลากรทีมสุขภาพบางคนจึงให้ความสำคัญกับการควบคุมการทำงานของเทคโนโลยีที่ใช้ช่วยในการรักษาพยาบาล แก่ผู้ป่วยมากกว่าให้ความสำคัญในการดูแล โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ป่วย (สุกัญญา ประจุศิลป์, 2546, น. 1) ประกอบกับงานการพยาบาลต้องอยู่กับความเจ็บป่วย และความทุกข์ยากของผู้ป่วยตลอดเวลา อาจทำให้เกิดภาวะเครียด เบื่อหน่ายต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลต่อการทำงานที่ล่วงละเมิดหรือละเลยต่อสิทธิผู้ป่วย ประกอบกับบุคลากรพยาบาลบางส่วนยังไม่ทราบ ไม่ตระหนักถึงบทบาทในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

การเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและบุคลากรทีมสุขภาพเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่เป็นการรักษาแบบเอื้ออาทร แต่ในปัจจุบันมีประเด็นทางผลประโยชน์ และธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้องในลักษณะแพทยพาณิชย์ มีการนำเอาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาแข่งขันในการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจเช่นเดียวกับการประกอบธุรกิจเพื่อการค้าอื่นๆ ทำให้ผู้ป่วยไม่ไว้วางใจในจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหรือไม่ก็หลงเชื่อในการรักษาพยาบาลที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนั้นยังถูกละเมิดสิทธิของตนเอง ขณะเจ็บป่วยที่จะต้องทำตามคำสั่งแพทย์และพยาบาล โดยไม่มีข้อคัดค้านใดๆ หรืออีกกระแสหนึ่งเกิดจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การ สื่อสาร ส่งผลต่อความรู้ เจตคติ และค่านิยมของผู้ป่วยให้ตระหนักถึงสิทธิของตนมากขึ้น ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ และสามารถประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับ ตามสิทธิของตน เมื่อใดที่ทีมบุคลากรทางสุขภาพ ไม่สามารถตอบสนองความหวังนี้ได้ หรือมีการผิดพลาดในการรักษาพยาบาล เกิดขึ้น ทั้งที่ไม่ได้เจตนา ก็ทำให้เกิดการร้องเรียน หรือฟ้องร้อง อันนำมาซึ่งความเสื่อมศรัทธา ต่อผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

การปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์เป็นสาขาหนึ่งที่มีความเสี่ยงในการเกิดปัญหาความขัดแย้งระหว่างผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ และมีโอกาสที่จะถูกฟ้องร้องทางกฎหมายจากการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการฟ้องร้องนั้นจะเกิดจากความเข้าใจผิด หรือเกิดจากความผิดพลาดจากการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ จากสถิติของแพทย์สภาพบว่านับจากปี 2516-2550 (สำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข, กลุ่มกฎหมาย, 2551) อัตราการฟ้องร้องแพทย์สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนในปี 2543 โดยเฉลี่ยปีละประมาณ

300 ราย มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 2,880 คดี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นคดีที่เกี่ยวกับการไม่รักษามาตรฐานการประกอบวิชาชีพเวชกรรม พบมีสูงถึง 1567 คดี จากคดีทั้งหมดแพทยสภาสามารถพิจารณาคดีเสร็จสิ้นแล้ว 1317 คดี โดยแพทย์ถูกเพิกถอนใบอนุญาตถึง 10 ราย และถูกพักใช้ใบอนุญาต 119 ราย และล่าสุดในปี 2551 สถานการณ์การฟ้องร้องแพทย์ที่อยู่ในกระทรวงยุติธรรมพบว่ากระทรวงสาธารณสุขมีคดีที่ถูกฟ้องร้องอยู่ในศาลจำนวนทั้งสิ้น 75 คดี แบ่งเป็นคดีแพ่ง 66 คดี คดีอาญา 9 คดี ส่วนใหญ่เรื่องที่ถูกลงโทษมักจะเป็นเรื่องที่เกิดจากการตั้งใจทำความผิด ให้การรักษาโดยประมาท ละเลย ทำให้ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการได้รับความเสียหาย นำมาซึ่งความเดือดร้อนของครอบครัวและผู้ใกล้ชิดของผู้เสียหายจากการให้บริการทางการแพทย์

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังจากสังคมในเรื่องของจริยธรรมและพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากเช่นเดียวกับแพทย์ เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ที่อยู่ในความทุกข์ทั้งผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งต้องการการตอบสนองด้านการบำบัดโรคและตอบสนองความต้องการทางจิตใจ อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ การนำเครื่องมือและเทคโนโลยีสมัยใหม่ๆ มาใช้ในการรักษาพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยและการรักษาพยาบาลได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ขณะเดียวกันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีต่างๆ อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งที่ขัดต่อความรู้สึก ค่านิยมของผู้รับบริการหรือบุคลากรในทีมสุขภาพ ผู้ประกอบวิชาชีพได้ ดังนั้นความเข้าใจในทุกข์ของประชาชนเมื่อมาใช้บริการในระบบบริการสุขภาพโดยเฉพาะในสถานบริการจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงระบบการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของบุคลากรในทีมสุขภาพที่เหมาะสม

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ และเป็นส่วนหนึ่งขององค์การสวัสดิการสังคมที่มีหน้าที่ดูแลในด้านสุขภาพอนามัยของข้าราชการ กองทัพเรือและประชาชนทั่วไปให้มีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถช่วยเหลือและพึ่งพาตนเองได้ ลักษณะงานการบริการสุขภาพด้านการพยาบาลให้มีคุณภาพและมาตรฐาน ตามเป้าหมายและพันธกิจของโรงพยาบาล มีการทำงานร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ โรงพยาบาล เช่น ห้องตรวจผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรม หอผู้ป่วย ห้องตรวจทางรังสี ห้องตรวจทางปฏิบัติการ (lab) เป็นต้น โดยทำงานเป็นทีมสหสาขา (interdisciplinary team) เพื่อให้การบริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ หายหรือทุเลาจากการเจ็บป่วย กลับบ้านโดยมีคุณภาพชีวิตที่ดี หากถึงแก่ความตายก็ตายอย่างสงบ และสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ โดยงานที่ปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งใน

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งคุณภาพนั้นนอกจากคุณภาพการบริการแล้ว ต้องคำนึงถึงมาตรฐานการพยาบาลที่ให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากการให้การพยาบาลและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนั้นยังรวมถึงความพึงพอใจและความสุขของผู้ปฏิบัติงานด้วย

เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าได้รับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล (HA) ซึ่งเป็นการรับรองผลจากการประเมินตามตัวบ่งชี้คุณภาพในด้านต่างๆ และต้องดำรงไว้ซึ่งคุณภาพโดยจะได้รับการตรวจสอบเป็นระยะ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและพัฒนาทั้งองค์กร เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้สำคัญประการหนึ่งในการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล

บุคลากรพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในองค์กรและเป็นผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่ใกล้ชิดผู้ป่วยมาก จึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย เพราะต้องให้การพยาบาลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ จนกระทั่งออกจากโรงพยาบาล อีกทั้งพฤติกรรมในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยซึ่งเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้ของผู้ป่วย จึงมีความสำคัญในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่งในปัจจุบันสิทธิผู้ป่วยถือเป็นเรื่องสำคัญมากในการดูแลสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยจึงมีความจำเป็นในแง่กฎหมาย และเป็นรูปแบบการปฏิบัติการพยาบาลขั้นพื้นฐานของการให้บริการด้านสุขภาพ (Snowball, 1997, p. 68) ดังนั้น พยาบาลจึงต้องสนับสนุนให้สิทธิผู้ป่วยให้เกิดขึ้นกับผู้ป่วย (Mallik, 1997) และจากการศึกษาของ สุกัญญา โลจนาภิวัฒน์ (2537) พบว่าบุคลากรทีมสุขภาพและผู้รับบริการมีความเห็นด้วยกับสิทธิที่ผู้รับบริการควรได้รับ แต่ว่าในทางปฏิบัติต่อผู้รับบริการได้รับการเคารพสิทธิน้อยกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และเกิดการฟ้องร้องร้องเรียนผู้ให้บริการและ จากการศึกษานี้ของ จิราภรณ์ สุวดีพานิช (2542) พบว่าการปฏิบัติการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยในการพยาบาลผู้ป่วยเอดส์ควรปรับปรุง เมื่อศึกษาว่ารูปแบบของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิ 3 รูปแบบ คือการเป็นตัวแทน การให้คุณค่า และการให้ข้อมูล พบว่าไม่มีพยาบาลผู้ใดปฏิบัติตามกิจกรรมในลักษณะของการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของยุวณัฐ คำแก้ว (2543) ที่พบว่าการให้ข้อมูลของบุคลากรพยาบาลเพื่อการยอมรับการรักษาควรปรับปรุง และจากการศึกษาของ ธมนวรรณ สุภาพ (2542) พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ต่ำที่สุดในด้านสิทธิที่ผู้ป่วยควรจะได้รับ การปกป้องข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพอย่างเคร่งครัด ประกอบกับสภาการพยาบาล ระบุว่าสภาการพยาบาลได้รับการร้องเรียนเกี่ยวกับพยาบาลในเรื่องของการพูดจาไม่สุภาพกับผู้ป่วย หรือญาติผู้ป่วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50 ที่เหลือเป็นการร้องเรียนการทำงานไม่ได้มาตรฐานวิชาชีพ

บุคลากรพยาบาลนอกจากมีบทบาทในการให้บริการทางสุขภาพที่มีคุณภาพแล้ว บทบาทในการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยก็เป็นบทบาทสำคัญประการหนึ่งในงานสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ (Annas, 1992, p. 261) ประกอบกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ แม้ที่ผ่านมาโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าแม้จะยังไม่มีอุบัติการณ์การฟ้องร้องพยาบาลจากผู้ใช้บริการ แต่การป้องกันเป็นแนวทางสำคัญที่จะไม่ทำให้เกิดสิทธิและก่อให้เกิดความเสมอภาคในการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ พยาบาลซึ่งมีบทบาทหนึ่งในการเป็นนักสวัสดิการสังคม จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะต้องปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วย ให้ได้รับผลประโยชน์สูงสุด เพราะฉะนั้นบุคลากรพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า จึงต้องมีพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่มีเป้าหมายที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานและนโยบายที่จะเอื้อประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม

ด้วยความสำคัญดังกล่าวเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและเป็นที่ไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด สอดรับกับนโยบายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกๆ ด้านในปัจจุบัน ผู้ศึกษาในฐานะเป็นบุคลากรพยาบาลและนักสวัสดิการสังคมทางการแพทย์จึงเห็นว่าควรมีการศึกษาระดับการรับรู้ นโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล ศึกษาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล และศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและการส่งเสริมพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล รวมทั้งเป็นการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนให้เป็นไปตามที่รัฐธรรมนูญกำหนดและเกิดความเสมอภาคในด้านการรับการรักษาพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านสถานการณ์ที่มีผลต่อการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

สมมุติฐาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งชั้นยศ และหน่วยงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

2) ปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ การรับนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ขอบเขตในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case study) ศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาค้นคว้าหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย ดังนี้

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน
- 1.2 แนวคิดการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้านการพยาบาล
- 1.4 นโยบายเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
- 1.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขอบเขตด้านประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ บุคลากรพยาบาลสังกัดโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

สิทธิผู้ป่วย หมายถึง สิทธิของบุคคลที่มีโอกาสอย่างเท่าเทียมในความชอบธรรมที่ผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการด้านสุขภาพพึงได้รับบริการจากผู้ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในสังคม และเพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของผู้ป่วย รวมทั้งเป็นสิทธิที่ได้รับการคุ้มครองจากรัฐเช่นเดียวกับสิทธิอื่นๆ ซึ่งได้มีการกำหนดไว้ในรูปของกฎหมายและใช้เป็นแนวทางหรือหลักการในการปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพด้วยความรับผิดชอบอย่างระมัดระวังตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งได้แก่ (1) สิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ (2) สิทธิที่จะรับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ (3) ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ (4) ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี (5) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน (6) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน (7) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง (8) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วม หรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัย (9) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ และ (10) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

นิยามปฏิบัติการ

การเสริมสร้างพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ หมายถึง การส่งเสริมกระบวนการทำงานหรือการปฏิบัติงานเพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ การสร้างให้เกิดความเป็นธรรม หรือการที่นักสวัสดิการสังคมทำงานโดยคำนึงผลประโยชน์สูงสุดของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ที่มีส่วนในการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดนโยบายหรือกฎหมายใหม่เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการสังคมของรัฐอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล หมายถึง ความถี่ในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย ซึ่งเป็นการแสดงออก การกระทำในการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ให้ได้รับการตอบสนองตามความต้องการตามสิทธิและผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ ตาม คำประกาศสิทธิผู้ป่วยของแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และ คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ 10 ประการ

ปัจจัยด้านสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาล หมายถึง เงื่อนไขของเหตุการณ์หรือลักษณะของสิ่งแวดล้อมนอกตัวบุคคลที่มีผลต่อการแสดง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แยก ตามกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของบุคคล ได้แก่ การรับรู้นโยบาย เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วย รวมทั้งการสนับสนุนของผู้บริหารด้านการดำเนินงาน เกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า ตาม คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ

บุคลากรพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ที่ได้ขึ้นทะเบียนเป็น ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งและชั้นสอง โดยปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วย นอกและอุบัติเหตุและที่ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับของปัจจัยด้านสถานการณ์ที่ส่งผลต่อการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
2. ทำให้ทราบถึงระดับพฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากร พยาบาล ซึ่งโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าสามารถใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมการพิทักษ์สิทธิ ประโยชน์ผู้ป่วย
3. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรพยาบาลต่อแนวทางการเสริมสร้าง พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ผู้ป่วยของบุคลากรพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า
4. ทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพและคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยอันเป็น สิทธิมนุษยชนพื้นฐานที่พึงได้จากองค์กรสวัสดิการสังคม
5. ทำให้ได้สารสนเทศซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยงานสังคม สงเคราะห์ทางการแพทย์