

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรพร เก็ดมงคล
ภาควิชาพยาบาลสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. นาวาอากาศเอก(หญิง) ดร.สุพิศ ประสพศิลป์
วิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ
3. อาจารย์ ดร.มณฑาทิพย์ ไชยศักดิ์
ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนราธิวาส
4. อาจารย์ ดร.จันทร์เพ็ญ สันตวงจา
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสวรรค์
5. อาจารย์ ดร.วรรณิ์ คปนิยากร
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครสวรรค์

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 1-5 การวิเคราะห์การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 6-16 การวิเคราะห์พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
จำแนกรายข้อ

การวิเคราะห์การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยจำแนกกิจกรรมรายด้านปรากฏผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 1-5 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติด้านการวางแผน (n=204)

กิจกรรมด้านการวางแผน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหน่วยงาน	2.59	1.03	ปานกลาง
2. ประชุมเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	2.36	1.10	น้อย
3. การประชุมเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามมาตรฐานวิชาชีพ	2.50	1.04	ปานกลาง
4. มีการเตรียมเอกสารสำหรับใช้ในงานบริการ เพื่อส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิผู้ป่วย 10 ประการภายในหน่วยงาน และตามจุดบริการ	3.03	1.23	ปานกลาง
5. การประชุมเพื่อกำหนดกิจกรรมบริการในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	2.58	1.01	ปานกลาง
6. การชี้แจงเพื่อกำหนดแนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลการเจ็บป่วย ข้อมูลทั่วไปและกฎระเบียบต่าง ๆ	3.14	1.15	ปานกลาง
7. การประชุมกำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องสิทธิผู้ป่วย	2.72	1.02	ปานกลาง
8. การประชุมวางแผนเพื่อควบคุมกำกับกับการปฏิบัติงาน	3.00	1.08	ปานกลาง
9. การประชุมเพื่อกำหนดกิจกรรมการบริหารงานตามนโยบายขององค์กร	2.99	1.07	ปานกลาง
10. การประกาศชี้แจงนโยบายคุณภาพด้านสิทธิผู้ป่วยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและปฏิบัติตาม	3.05	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

กิจกรรมด้านการวางแผน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
11. การให้โอกาสเข้าร่วมกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการกับกลุ่มการพยาบาล เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	2.72	1.21	ปานกลาง
12. การประชุมวางแผนงานบริหารความเสี่ยงเชื่อมโยงกับระบบการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล	3.57	1.06	มาก
รวม	2.85	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในด้านการวางแผน มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.85, SD = 0.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมย่อยพบว่าข้อย่อยที่ 12 การประชุมวางแผนงานบริหารความเสี่ยงเชื่อมโยงกับระบบการบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, SD = 1.06$) และข้อย่อยที่ 2 การประชุมเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติระดับอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.36, SD = 1.10$) นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50 - 3.14

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติด้านการจัดองค์กร (n = 204)

กิจกรรมด้านการจัดองค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประชุมทบทวนกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม	3.41	1.02	ปานกลาง
2. การทบทวนการกำหนดบทบาทของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานตามคำประกาศสิทธิ 10 ประการได้	3.32	1.07	ปานกลาง
3. การกำหนดสายการบังคับบัญชาและการรายงานเมื่อเกิดปัญหาด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	3.33	1.04	ปานกลาง
4. การทบทวนการกำหนดสถานที่ให้ติดป้ายประกาศ คำประกาศสิทธิ 10 ประการ ในหน่วยงาน และตามจุดบริการ	3.60	1.16	มาก
5. การปรับปรุง/จัดให้มีห้องสำหรับไว้เจรจาไกล่เกลี่ย กรณีเกิดปัญหาข้อร้องเรียน	3.29	1.37	ปานกลาง
6. การทบทวนการกำหนดโครงสร้างการบริหารการพยาบาลให้เป็นปัจจุบันสายการบังคับบัญชา หรือการรายงานตามขั้นตอนเมื่อเกิดปัญหาข้อร้องเรียน	3.59	1.09	มาก
7. การทบทวนการกำหนดขั้นตอนการเข้ารับบริการ (Flow-Chart) ไว้หน้าหน่วยงาน	2.87	1.31	ปานกลาง
รวม	3.35	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในด้านการจัดองค์กร มีการปฏิบัติโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมย่อย พบว่าข้อย่อยที่ 4 การทบทวนการกำหนดสถานที่ให้ติดป้ายประกาศ คำประกาศสิทธิ 10 ประการ ในหน่วยงาน และตามจุดบริการ และข้อย่อยที่ 6 การทบทวนการกำหนดโครงสร้างการบริหารการพยาบาลเป็นปัจจุบัน สายการบังคับบัญชาหรือการรายงานตามขั้นตอนเมื่อเกิดปัญหาข้อร้องเรียน

มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 3.60$ และ 3.59 , $SD = 1.16$ และ 1.09 ตามลำดับ)
นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $2.87-3.41$

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติด้านการบริหารบุคคล ($n = 204$)

กิจกรรมด้านการบริหารบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. การวิเคราะห์ภาระงานเพื่อกำหนดอัตรากำลังของ พยาบาลเพื่อให้เพียงพอกับการให้บริการที่ด้านการ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.04	1.12	ปานกลาง
2. การสนับสนุนให้โอกาสบุคลากรได้รับการพัฒนา (ประชุม อบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย)	2.72	1.11	ปานกลาง
3. การพิจารณาทบทวนกำหนดความก้าวหน้า การ พิจารณาความดีความชอบ เมื่อปฏิบัติงานด้านการ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้รับผลสำเร็จ	2.40	1.08	น้อย
4. การทบทวนเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การยกย่องเป็นบุคคลตัวอย่าง เมื่อผู้ปฏิบัติได้รับคำ ชมเชยจากผู้มาใช้บริการ	2.78	1.07	ปานกลาง
5. มีส่วนร่วมเป็นกรรมการการสรรหาบุคลากร เพื่อมาปฏิบัติงานในหน่วยงาน	2.88	1.02	ปานกลาง
6. การทบทวนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานตาม มาตรฐาน	3.42	1.07	ปานกลาง
7. การจัดประชุมโรงพยาบาลจบใหม่ทุกครั้งก่อนเริ่ม ปฏิบัติงาน ในเรื่องจรรยาบรรณพยาบาล บทบาทของ พยาบาล ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.46	1.16	ปานกลาง

ตารางที่ 3 (ต่อ)

กิจกรรมด้านการบริหารบุคคล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
8. การทบทวนและกำหนดให้มีการปฏิบัติงานตาม ระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาลเรื่องแนวทางการ ตอบสนองสิทธิผู้ป่วย	3.46	1.02	ปานกลาง
9. การพัฒนาพฤติกรรมและทัศนคติของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ตระหนักเกี่ยวกับการเคารพในสิทธิและ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์	3.24	1.03	ปานกลาง
รวม	3.04	0.82	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในด้านการบริหารบุคคล มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมย่อย พบว่ามีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย 1 กิจกรรมคือข้อย่อยที่ 3 การทบทวนการกำหนดความก้าวหน้า การพิจารณาความดีความชอบเมื่อปฏิบัติงานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้รับผลสำเร็จ ($\bar{X} = 2.40$, $SD = 1.08$) นอกนั้นมีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.72 – 3.46

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการปฏิบัติด้านการชี้นำ (n = 204)

กิจกรรมด้านการชี้นำ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. การประชุมกำหนดเกณฑ์ชีวิตของหน่วยงานเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ	3.60	1.15	มาก
2. การประชุมทบทวนกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และประสานงานร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพในการจัดการดูแลและพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.55	1.02	มาก
3. การทบทวนเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถถ่ายทอดนโยบายคุณภาพตามมาตรฐานด้านสิทธิผู้ป่วย	3.28	0.91	ปานกลาง
4. การปฏิบัติเป็นแบบอย่างและให้ความสำคัญในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย	3.20	0.95	ปานกลาง
5. การปฏิบัติตนในการพัฒนาตนเองและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.26	0.94	ปานกลาง
6. สอนและแนะนำให้คำปรึกษา ผู้ได้บังคับบัญชาในการให้การพยาบาล	2.92	1.00	ปานกลาง
7. จัดการอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรมบริการ	3.42	0.85	ปานกลาง
8. กระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานได้ใช้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.41	0.85	ปานกลาง
9. ใช้ภาวะผู้นำสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.14	0.96	ปานกลาง
รวม	3.31	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในด้านการชี้นำ มีการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมย่อยพบว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือข้อย่อยที่ 1 การประชุมกำหนดเกณฑ์ชีวิตของหน่วยงานเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ ข้อย่อยที่ 2 การประชุมทบทวนกระบวนการส่งเสริมการ

ทำงานเป็นทีม และประสานงานร่วมมือกับสาขาวิชาชีพในการจัดการดูแลและพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.55 ตามลำดับ นอกจากนี้มีการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.92 - 3.42

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับปฏิบัติด้านการควบคุม (n = 204)

กิจกรรมด้านการควบคุม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. การตรวจสอบ ติดตามให้ผู้ปฏิบัติทำตาม มาตรฐานที่กำหนดในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย	3.06	0.92	ปานกลาง
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ ตอบสนองสิทธิผู้ป่วยเพื่อหาแนวทางแก้ไขและ ป้องกันปัญหา	3.06	0.91	ปานกลาง
3. การค้นหา ปรับปรุง แก้ไขปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย เพื่อการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง	3.20	0.99	ปานกลาง
4. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้าน การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง	3.15	1.15	ปานกลาง
5. การบันทึกข้อมูลและสรุปผลการตอบสนองสิทธิ ผู้ป่วย	2.76	1.15	ปานกลาง
6. การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานการตอบสนอง สิทธิผู้ป่วยให้เป็นไปตามกระบวนการตาม จรรยาบรรณวิชาชีพ	3.07	1.00	ปานกลาง
7. การควบคุมดูแลให้บุคลากรแต่ละระดับปฏิบัติ หน้าที่ตามขอบเขตกฎหมายวิชาชีพ	3.43	0.85	ปานกลาง

ตารางที่ 5 (ต่อ)

กิจกรรมด้านการควบคุม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
8. การควบคุมและกำหนดวิธีการจัดการกับภาวะ เสี่ยงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้และผู้รับบริการอย่างมี ประสิทธิภาพ	3.36	0.98	ปานกลาง
รวม	3.14	0.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในด้านการควบคุม มีการปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$, $SD = 0.78$) เมื่อพิจารณากิจกรรมย่อยพบว่าการปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลางทุกกิจกรรม โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.76 – 3.43 และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อย่อยที่ 7 การควบคุมดูแลให้บุคลากรแต่ละระดับปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตกฎหมาย วิชาชีพ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.85$) ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อย่อยที่ 5 การบันทึก ข้อมูลและสรุปผลการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 1.15$)

การวิเคราะห์พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจำแนกตามสิทธิผู้ป่วยรายข้อ ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 6 -15 ดังนี้

1. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 1 ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติในรัฐธรรมนูญ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 1 (n = 204)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 1	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านได้ประเมินสภาพปัญหาผู้ป่วยทุกรายเพื่อนำไปวางแผนให้การพยาบาลตามมาตรฐานทุกครั้ง	4.17	0.82	มาก
2. ท่านได้ให้บริการพยาบาล เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น เช่น แผลกดทับ ปอดบวม หรือการเกิดอุบัติเหตุต่างๆแก่ผู้ป่วยอาการหนักไม่รู้สึกตัวเสมอ	4.06	0.96	มาก
3. ท่านมีการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินสภาพผู้ป่วยและวางแผนการพยาบาลจนกระทั่งจำหน่าย	3.68	1.08	มาก
4. กรณีผู้ป่วยไม่มีเงินชำระค่ารักษาพยาบาล ท่านจะประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย	3.91	1.09	มาก
5. ท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตัวของผู้ป่วย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน การเข้าเยี่ยมให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งเมื่อรับผู้ป่วยด้วยอหิชาติอันดี	4.16	0.92	มาก
6. ท่านให้ข้อมูลผู้ป่วยด้านสิทธิที่ควรได้รับในการรักษาพยาบาลและตรวจสอบสิทธิบัตรผู้ป่วยทุกรายที่มารับบริการ ที่หน่วยงาน	4.13	0.91	มาก
รวม	4.02	0.71	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 1 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 - 4.17 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อย่อยที่ 1 “ท่านได้ประเมินสภาพปัญหาผู้ป่วยทุกรายเพื่อนำไปวางแผนให้การพยาบาลตามมาตรฐานทุกครั้ง” ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.82$) รองลงมาคือข้อย่อยที่ 5 “ท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตัวของผู้ป่วย กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน การเข้าเยี่ยมให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้งเมื่อรับผู้ป่วยด้วยอัตราสัปดาห์” ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.92$) ส่วนข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อย่อยที่ 3 “ท่านมีการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินสภาพผู้ป่วยและวางแผนการพยาบาลจนกระทั่งจำหน่าย” ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 1.08$)

2. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 2 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบอาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม สิทธิทางการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของ ความเจ็บป่วย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 2 ($n = 204$)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านให้การพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานทุกราย โดย ไม่คำนึงถึงความแตกต่างของฐานะทางสังคม และ เศรษฐกิจ	4.47	0.68	มาก
2. ท่านได้ประสานกับทีมสุขภาพและผู้ให้บริการท่าน อื่น เพื่อให้ผู้ป่วยที่มีอาการหนักได้รับการตรวจก่อน ถึงแม้ว่าผู้ป่วยรายนั้นจะได้ลำดับการตรวจหลังๆ ก็ตาม	4.19	0.90	มาก
3. ท่านให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ปราศจาก อคติ	4.30	0.66	มาก
4. กรณีผู้ป่วยวาระสุดท้ายญาติร้องขอทำพิธีกรรม เกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนาท่านอนุญาตและเคารพใน สิทธิของผู้ป่วย	4.37	1.07	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
5. ท่านอธิบายถึงแนวทางการรักษาที่เป็นอยู่อย่าง ตรงไปตรงมาเพื่อประกอบการตัดสินใจเมื่อผู้ป่วยขอ ความคิดเห็น	4.14	0.77	มาก
6. กรณีผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องแยก ผูกขี้ดหรือให้ยา ฉุกเฉิน ไม่ว่าเป็นผู้ป่วยที่มีฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา แตกต่างกัน ท่านมีการเฝ้าระวังและปฏิบัติตามแนวทาง รักษาพยาบาลเหมือนกัน	4.34	0.82	มาก
รวม	4.31	0.74	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 2 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.14 - 4.47 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อข้อที่ 1 “ท่านให้การพยาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานทุกราย โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ” ($\bar{X} = 4.47$, $SD = 0.68$) รองลงมาคือข้อข้อที่ 4 “กรณีผู้ป่วยวาระสุดท้าย ญาติร้องขอทำพิธีกรรมเกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนา ท่านอนุญาตและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย” ($\bar{X} = 4.37$, $SD = 1.07$) ส่วนข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อข้อที่ 5 “ท่านอธิบายถึงแนวทางการรักษาที่เป็นอยู่อย่างตรงไปตรงมา เพื่อประกอบการตัดสินใจเมื่อผู้ป่วยขอความคิดเห็น” ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.77$)

3.3 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 3 ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพ มีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจน จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพเพื่อสามารถตัดสินใจ ในการยินยอม หรือไม่ยินยอม ให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตนวันแต่เป็นการช่วยเหลือรับคว่นหรือจำเป็น

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 3 (n = 204)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 3	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านได้ประเมินความพร้อมก่อนให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติทุกครั้งที่มีอาการเปลี่ยนแปลง	4.10	0.77	มาก
2. ท่านอธิบายหรือให้ข้อมูลผู้ป่วยด้วยศัพท์เทคนิคหรือศัพท์ทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจและน่าเชื่อถือ	2.52	1.20	ปานกลาง
3. ก่อนให้การพยาบาลหรือทำหัตถการใดๆ ท่านจำเป็นต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	4.32	0.77	มาก
4. ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นซักถามปัญหา ก่อนตัดสินใจและเซ็นยินยอมรับการรักษา	4.31	0.77	มาก
5. ท่านให้ข้อมูลทุกอย่างจนเข้าใจเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติใช้ประกอบในการตัดสินใจในการรับการรักษา เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือฉุกเฉินหรือรีบด่วนเท่านั้น	4.22	0.77	มาก
6. ท่านได้อธิบายถึงผลดีและผลเสียของการรักษานั้น เมื่อผู้ป่วยได้รับการรักษาที่อาจเกิดความเสี่ยงอันตราย	4.06	0.87	มาก
รวม	4.08	0.54	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 3 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.06 – 4.32 พบว่ามีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือข้อย่อยที่ 2 “ท่านอธิบายหรือให้ข้อมูลผู้ป่วย ด้วยศัพท์เทคนิค หรือศัพท์ทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจ และน่าเชื่อถือ” ($\bar{X} = 2.52$, $SD = 1.20$) และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือข้อย่อยที่ 3 “ก่อนให้การพยาบาลหรือทำหัตถการใด ๆ ท่านจำเป็นต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง” ($\bar{X} = 4.32$, $SD = 0.77$) รองลงมาคือ

ข้อย่อยที่ 4 “ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็นซักถามปัญหา ก่อนตัดสินใจและเซ็นยินยอมรับการรักษา” ($\bar{X} = 4.31$, $SD = 0.77$)

4. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 4 ผู้ป่วยที่อยู่ในสถานะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตาม ความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 4 ($n = 204$)

พฤติกรรมบริการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 4	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านประเมินสภาพผู้ป่วยทุกครั้งก่อนทำการช่วยฟื้นคืนชีพเมื่อญาติบอกท่านว่าผู้ป่วยมีอาการหยุดหายใจ	4.19	1.18	มาก
2. เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่ถูกคามต่อชีวิตผู้ป่วยท่านให้การช่วยเหลือทุกรายอย่างรีบด่วน	4.63	0.79	มากที่สุด
3. ท่านมีการเช็ครถช่วยชีวิตฉุกเฉินเวอร์ละ 1 ครั้ง และตรวจสอบขามคอายทุกครั้งเพื่อปกป้องอันตรายแก่ผู้ป่วย	4.29	1.11	มาก
4. ท่านช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตามมาตรฐานโดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะร้องขอหรือไม่	4.56	0.78	มากที่สุด
5. กรณีรีบด่วนหรือจำเป็นท่านตัดสินใจให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยไม่ต้องรอการยินยอมจากผู้ป่วยหรือญาติ	4.31	0.88	มาก
รวม	4.40	0.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 4 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

พบว่า ข้อย่อยที่ 2 “เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่ถูกคามต่อชีวิตผู้ป่วยท่านให้การช่วยเหลือทุกรายอย่างรีบด่วน” และข้อย่อยที่ 4 “ท่านช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตามมาตรฐาน โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะร้องขอหรือไม่” มีค่าเฉลี่ยระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.63 และ 4.56, SD = 0.79 และ 0.78 ตามลำดับ) ส่วนข้ออื่นๆ มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.19- 4.31

3.5 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 5 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้ทราบชื่อ สกุลและประเภทของการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 5 (n = 204)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 5	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ในหน่วยงานของท่านติดป้ายชื่อ-สกุล ของแพทย์ประจำไว้หน้าหน่วยงาน	4.25	1.24	มาก
2. ท่านติดป้ายชื่อนุคลากรทางการพยาบาลที่ให้บริการในแต่ละวัน	3.68	1.54	มาก
3. ท่านแต่งเครื่องแบบหรือชุดปฏิบัติงานตามระเบียบพร้อมติดบัตรแสดงรูปถ่ายชื่อ สกุลและตำแหน่งตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน	4.25	1.03	มาก
4. ท่านแนะนำตัวเองแก่ผู้ป่วยและญาติทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล หรือตามความเหมาะสม	3.31	1.06	ปานกลาง
5. ท่านจัดทำแผนภูมิสายการบังคับบัญชา พร้อมแสดงรูปถ่าย ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นปัจจุบันติดไว้หน้าหน่วยงาน	4.43	0.94	มาก
6. ท่านให้ข้อมูล ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ผู้ให้การรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบหรือร้องขอ	4.10	0.94	มาก
รวม	4.00	0.70	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 5 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อข้อที่ 4 “ท่านแนะนำตัวเองแก่ผู้ป่วยและญาติทุกครั้งก่อนให้การพยาบาลหรือตามความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 1.06$) นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.68 – 4.43

3.6 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 6 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นๆ ที่มิได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและบริการได้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 6 ($n = 204$)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านทำหน้าที่ช่วยเหลือประสานงานกับแพทย์ กรณีผู้ป่วยต้องการขอเปลี่ยนแพทย์ผู้ให้การรักษา	3.76	1.20	มาก
2. กรณีที่ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษาจากหน่วยงานของท่าน ท่านยังคงให้บริการเป็นอย่างดี	4.21	0.94	มาก
3. กรณีที่ผู้รับบริการต้องการปรึกษาด้านสุขภาพกับเจ้าหน้าที่อื่น เช่น แพทย์ นักจิตวิทยา เกษัตริกร ท่านจะช่วยติดต่อให้ หรือนัดให้มาตรงกับคลินิกบริการ	4.43	0.76	มาก
4. ท่านให้ข้อมูลในการเลือกผู้ให้บริการหรือสถานบริการที่ผู้ป่วยประสงค์จะไปรักษาต่อโดยปราศจากอคติ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ	4.27	0.90	มาก
5. ท่านแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบว่าสามารถกลับมาใช้บริการจากหน่วยงานของท่านได้ตลอดเวลาโดยไม่เกิดผลกระทบใด ๆ ในการรักษาพยาบาล	4.19	1.06	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
6. ท่านได้ชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ป่วยและญาติจนเข้าใจทุก ครั้งก่อนย้ายหรือส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาสถานบริการ อื่น	4.27	0.94	มาก
รวม	4.19	0.68	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 6 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.76 - 4.43 และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.76$) คือข้อย่อยที่ 3 “กรณีที่ผู้รับบริการต้องการปรึกษาด้านสุขภาพกับเจ้าหน้าที่อื่น เช่นแพทย์ นักจิตวิทยา เกษัชกร ท่านจะช่วยติดต่อให้หรือนัดให้มาตรงกับคลินิกบริการ” รองลงมาคือข้อย่อยที่ 4 “ท่านให้ข้อมูลในการเลือกผู้ให้บริการหรือสถานบริการที่ผู้ป่วยประสงค์จะไปรักษาต่อโดยปราศจากอคติ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ” และ 6. ท่านได้ชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ป่วยและญาติจนเข้าใจทุกครั้งก่อนย้ายหรือส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาสถานบริการอื่น ($\bar{X} = 4.27$, $SD = 0.90$ และ 0.87 ตามลำดับ) ส่วนข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อย่อยที่ 1 “ท่านทำหน้าที่ช่วยเหลือประสานงานกับแพทย์ กรณีผู้ป่วยต้องการขอเปลี่ยนแพทย์ผู้ให้การรักษา” ($\bar{X} = 3.76$, $SD = 1.20$)

3.7 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

3.99,SD = 1.19) ส่วนข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อย่อยที่ 1 “ท่านให้คำปรึกษาผู้ป่วยในห้องที่เป็นส่วนตัวเพื่อรักษาความลับแก่ผู้ป่วย” ($\bar{X}$ = 3.45 ,SD = 1.19)

3.8 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 8 ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์พยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 8 (n = 204)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 8	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยอย่างครบถ้วนชัดเจน ไม่ปกปิดข้อมูลในส่วนที่เป็นอันตรายจากการทดลองแก่ผู้ถูกทดลอง	3.74	1.29	มาก
2. ในการรักษาพยาบาล ท่านต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุกครั้ง กรณีมีการทดลองใช้ยาตัวใหม่ในการวิจัยเพื่อการรักษาพยาบาล	3.38	1.46	ปานกลาง
3. ท่านให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนแก่ผู้รับบริการ และให้เซ็นชื่อยินยอมเมื่อต้องการเป็นผู้ถูกทดลองในการวิจัย	3.53	1.44	มาก
4. ขณะทำการวิจัย พบว่าผู้ป่วยมีภาวะเสี่ยงอันตราย ต่อร่างกายท่านทำการปกป้องอันตรายแก่ผู้ป่วยทันที	3.64	1.44	มาก
5. ท่านให้บริการการพยาบาลต่อผู้ป่วยที่อยู่ในโครงการวิจัยด้วยมาตรฐานเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป	3.83	1.39	มาก
6. ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยที่เข้าร่วมการวิจัย ถอนตัวจากการวิจัยได้ แม้ว่าจะเซ็นยินยอม เข้าร่วมวิจัยแล้วก็ตาม	3.65	1.47	มาก
รวม	3.62	1.25	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 8 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62, SD = 1.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อย่อยที่ 2 “ในการรักษาพยาบาลท่านต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุกครั้ง กรณีมีการทดลองใช้ยาตัวใหม่ในการวิจัยเพื่อการรักษาพยาบาล” มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38, SD = 1.46$) นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53-3.83

3.9 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 9 ผู้ป่วยมีสิทธิได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตน ปรากฏอยู่ในเวชระเบียน เมื่อผู้ป่วยหรือผู้แทนโดยชอบธรรมร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าว ต้องไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 9 ($n = 204$)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 9	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยดูเพิ่มข้อมูล การรักษาของตนเองเมื่อผู้ป่วยต้องการดูทุกครั้ง	3.26	1.39	ปานกลาง
2. ท่านอนุญาตถ้าผู้ป่วยขอทราบข้อมูลในเวชระเบียนที่เกี่ยวข้องกับตนและเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสาร	3.73	1.33	มาก
3. ท่านประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนให้ข้อมูล กรณีแพทย์วินิจฉัยว่าเป็นโรคร้ายแรง หรือต้องได้รับการรักษาพยาบาลด้วยวิธีพิเศษที่อาจเสี่ยงต่อภาวะสุขภาพ	4.25	0.90	มาก
4. ท่านปฏิบัติตามแนวทางการขอดูเวชระเบียนทุกครั้ง เมื่อผู้ป่วยต้องการทราบผลการรักษาของตน	4.94	1.10	มาก
5. ท่านอนุญาตให้ญาติดูบันทึกการตรวจรักษาของผู้ป่วย เมื่อผู้ป่วยยินยอม	3.22	1.36	ปานกลาง
รวม	3.68	0.95	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 9 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อย่อยที่ 1 “ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยดูเพิ่มข้อมูลการรักษาของตนเอง เมื่อผู้ป่วยต้องการดูทุกครั้ง” และข้อย่อยที่ 5 “ท่านอนุญาตให้ญาติดูบันทึกการตรวจรักษาของผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยยินยอม” มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$ และ 3.22 , $SD = 1.39$ และ 1.36 ตามลำดับ) นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง $3.73 - 4.25$

3.10 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 ($n = 204$)

พฤติกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน(SD)	ระดับ ปฏิบัติ
1. ท่านให้ผู้ป่วยที่มีอายุ 18 ปีลงนามในใบยินยอมให้การรักษาหรือการทำผ่าตัดการทำหัตถการต่างๆ ได้	3.14	1.57	ปานกลาง
2. ผู้ป่วยสูงอายุที่มีปัญหาการได้ยินท่านอธิบายหรือให้ข้อมูลกับผู้ป่วยหรือญาติผู้ดูแลเสมอ	4.15	1.00	มาก
3. ท่านทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ป่วย ในการต่อรองกับแพทย์ ถือว่าเป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	3.46	0.96	ปานกลาง
4. ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปีซึ่งแต่งงานแล้วถือว่าเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะสามารถรับผิดชอบตนเองได้ หากอยู่ในสถานะที่มีสติสัมปชัญญะปกติ	3.53	1.35	มาก
5. ถ้ากรณีที่มีคนนำผู้ป่วยเด็กมารักษา อยู่ในระยะวิกฤต ท่านเป็นตัวแทนในการตัดสินใจช่วยเหลือเด็กโดยไม่ต้องรอญาติ	3.26	1.48	ปานกลาง
6. ท่านจัดหาผู้ป่วยเด็กได้ ถึงแม้เด็กจะไม่ยินยอมถ้าบิดา มารดาหรือผู้ที่มีอำนาจอันชอบธรรมอนุญาต	3.87	1.30	มาก
รวม	3.57	0.77	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าระดับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 10 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.14-3.46 ประกอบด้วยข้อย่อยที่ 1 “ท่านให้ผู้ป่วยที่มีอายุ 18 ปีลงนามในใบยินยอมให้การรักษาหรือการทำผ่าตัดการทำหัตถการต่างๆได้” ข้อย่อยที่ 3 “ท่านทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ป่วย ในการต่อรองกับแพทย์ ถือว่าเป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย” และข้อย่อยที่ 5 “ถ้ากรณีที่มีคนนำผู้ป่วยเด็กมารักษา อยู่ในระยะวิกฤตท่านเป็นตัวแทนในการตัดสินใจช่วยเหลือเด็กโดยไม่ต้องรอญาติ” นอกนั้นมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53 - 4.15

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด

ตารางที่ 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

ตัวแปร	การวางแผน	การจัด องค์กร	การบริหาร บุคคล	การชี้นำ	การควบคุม
สิทธิข้อ1	.292**	.289**	.235**	.301**	.279**
สิทธิข้อ2	.160*	.272*	.176*	.161**	.156*
สิทธิข้อ3	.163*	.209**	.250**	.270**	.255**
สิทธิข้อ4	.134	.086	.158*	.047	.078
สิทธิข้อ5	.140*	.184**	.244**	.237**	.241**
สิทธิข้อ6	.115	.138*	.129	.223**	.213**
สิทธิข้อ7	.297**	.288**	.269**	.333**	.317**
สิทธิข้อ8	.163*	.045	.130	.223**	.129
สิทธิข้อ9	.072	.005	.116	.204**	.102
สิทธิข้อ10	.182**	.095	.091	.122	.122

** $P < 0.01$, * $P < 0.05$

จากตารางที่ 16 พบว่าการบริหารด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 2 3 5 7 8 และ

ข้อ 10 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.140 ถึง 0.297 ความสัมพันธ์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ โดยการบริหารจัดการด้านการวางแผนมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 7 1 และข้อ 10 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.297 .292 และ .182 ตามลำดับ

การบริหารจัดการด้านการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 2 3 5 6 และข้อ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.138 ถึง 0.289 ความสัมพันธ์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ โดยการบริหารจัดการด้านการจัดองค์กรมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 1 และข้อ 2 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .289 .288 และ .272 ตามลำดับ

การบริหารจัดการการบริหารบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 2 3 4 5 และข้อ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.158 ถึง 0.269 ความสัมพันธ์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ โดยการบริหารจัดการการบริหารบุคคลมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 3 และข้อ 5 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .269 .250 และ .244 ตามลำดับ

การบริหารจัดการซึ่งนำมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 , 2, 3, 5, 6, 7, 8 และข้อ 9 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.161 ถึง 0.333 ความสัมพันธ์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ โดยการบริหารจัดการด้านการนำมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยข้อ 7 1 และข้อ 3 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .333 .301 และ .270 ตามลำดับ

การบริหารจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 1 , 2, 3, 5, 6 และข้อ 7 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.156 ถึง 0.317 ความสัมพันธ์เหล่านี้อยู่ในระดับต่ำ โดยการบริหารจัดการด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์สูงสุด 3 อันดับแรก กับพฤติกรรมการณ์ปฏิบัติด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในข้อ 7 1 และข้อ 3 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .317 .279 และ .255 ตามลำดับ

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

เรียน พยาบาลผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยดิฉัน นางสาวปรารถน์ทิพย์ ตาเรือนสอน นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ กับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก” ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงวิธีการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งจะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน และเป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติกิจกรรมในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ทั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและเสนอแนะต่อผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ดังนั้นดิฉันจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ตามความเป็นจริง ข้อมูลดังกล่าวจะเก็บเป็นความลับ โดยเมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาใส่ซองปิดผนึกมอบให้หัวหน้าหอผู้ป่วยท่านไว้ และขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวปรารถน์ทิพย์ ตาเรือนสอน)

เลขที่แบบสอบถาม....

แบบสอบถาม**เรื่อง**

**ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการ
ทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแม่สอดจังหวัดตาก**

คำชี้แจง แบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน 6 ข้อ
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารตามกระบวนการบริหาร	จำนวน 45 ข้อ
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาล ด้านการพิทักษ์สิทธิ ผู้ป่วย	จำนวน 58 ข้อ

ขอให้ท่านอ่านคำชี้แจงในแต่ละตอนให้เข้าใจก่อนที่ท่านจะตอบแบบสอบถามหรือ
แสดงความคิดเห็น

เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิของท่าน

ท่านสามารถยินยอมหรือปฏิเสธไม่ตอบแบบสอบถาม หรือตอบบางข้อก็ได้ตามความพอใจ

และ

**** ความคิดเห็นของท่านไม่มีผลด้านการให้คุณให้โทษในหน้าที่การงานแต่อย่างใด**

**** ความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ เพราะผลการวิจัยนี้จะเสนอในภาพรวม**

ทุกความคิดเห็นของท่านมีคุณค่ายิ่งในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี

นางสาวปรางค์ทิพย์ คาเรือนสอน

นักศึกษาปริญญาโท วิชาการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย✓ลงใน()หน้าข้อความที่ปรากฏและกรอกข้อมูลตามความเป็นจริง

1. เพศ () 1. ชาย
 () 2. หญิง
2. อายุ () 1. ต่ำกว่า 30 ปี
 () 2. อายุ 30-34 ปี
 () 3. อายุ 35-39 ปี
 () 4. อายุ 40-44 ปี
 () 5. อายุ 45-49 ปี
 () 6. อายุ 50 ปีขึ้นไป
3. สภาพสมรส () 1. โสด
 () 2. คู่
 () 3. หม้าย/หย่า/แยก
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
 () 1. ปริญญาตรี
 () 2. ปริญญาโท โปรแกรมสาขาที่จบ.....
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานด้านการพยาบาล
 () 1. น้อยกว่า 3 ปี
 () 2. 3-5 ปี
 () 3. 6-10 ปี
 () 4. มากกว่า 10 ปี
6. ประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
 () 1. เคย
 () 2. ไม่เคย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการบริหารในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของหัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านในด้าน
การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การชี้นำ และการควบคุม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความเหล่านี้โดยละเอียดแล้วขีดเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องให้ตรงตาม
ความเป็นจริงของท่านในแต่ละหัวข้อ โดยพิจารณาว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยของท่านปฏิบัติการบริหาร
ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้หรือไม่อย่างไร

ปฏิบัติมากที่สุด หมายถึง มีการบริหารจัดการทุกครั้ง หรือเมื่อมีกิจกรรมนี้ 8-10 ครั้งต่อปี
ปฏิบัติมาก หมายถึง มีการบริหารจัดการบ่อยครั้ง หรือเมื่อมีกิจกรรมนี้ 6-7 ครั้งต่อปี
ปฏิบัติปานกลาง หมายถึง มีการบริหารจัดการค่อนข้างบ่อย หรือเมื่อมีกิจกรรมนี้ 4-5 ครั้งต่อปี
ปฏิบัติน้อย หมายถึง มีการบริหารจัดการบางครั้ง หรือเมื่อมีกิจกรรมนี้ 3 ครั้งต่อปี
ปฏิบัติน้อยที่สุด หมายถึง มีการบริหารจัดการน้อยที่สุด หรือเมื่อมีกิจกรรมนี้น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

เกณฑ์การให้คะแนน

ปฏิบัติมากที่สุด	5	คะแนน
ปฏิบัติมาก	4	คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	3	คะแนน
ปฏิบัติน้อย	2	คะแนน
ปฏิบัติน้อยที่สุด	1	คะแนน

ลำดับ ที่	การบริหารการพยาบาล	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
1. การวางแผน ในหน่วยงานของท่านมี							
1	การประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในหน่วยงาน						☐ M1
2	การประชุมเพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M2
3	การประชุมเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามมาตรฐานวิชาชีพ						☐ M3
4	มีการเตรียมเอกสารสำหรับใช้ในงานบริการเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านสิทธิ ผู้ป่วย 10 ประการภายในหน่วยงาน และตามจุดบริการ						☐ M4
5	การประชุมเพื่อกำหนดกิจกรรมบริการในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M5
6	การชี้แจงเพื่อกำหนดแนวทางการให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ เช่น ข้อมูลการเจ็บป่วย ข้อมูลทั่วไปและกฎระเบียบต่าง ๆ						☐ M6
7	การประชุมกำหนดแผนปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องสิทธิผู้ป่วย						☐ M7
8	การประชุมวางแผนเพื่อควบคุมกำกับการณ์ปฏิบัติงาน						☐ M8
9.	การประชุมเพื่อกำหนดกิจกรรมการบริหารงานตามนโยบายขององค์กร						☐ M9
10.	การประกาศชี้แจงนโยบายคุณภาพด้านสิทธิผู้ป่วยให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบและปฏิบัติตาม						☐ M10
11.	การให้โอกาสเข้าร่วมกำหนดนโยบาย แผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการกับกลุ่มการพยาบาล เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ						☐ M11

ลำดับ ที่	การบริหารการพยาบาล	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
12	การประชุมวางแผนการบริหารความเสี่ยง เชื่อมโยงกับระบบการบริหารความเสี่ยงของ โรงพยาบาล						☐ M12
2 การจัดองค์กร ในหน่วยงานของท่านมี							
13	การประชุมทบทวนการกำหนดโครงสร้างการ ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม						☐ M13
14	การทบทวนการกำหนดบทบาท อำนาจหน้าที่ ของผู้ปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานในหน่วยงานตามคำ ประกาศสิทธิ 10 ประการได้						☐ M14
15	การกำหนดสายการบังคับบัญชาและการ รายงานเมื่อเกิดปัญหาด้านการรพทกษัสิทธิ ผู้ป่วยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน						☐ M15
16	การทบทวนการกำหนดสถานที่ให้ติดป้าย ประกาศคำประกาศสิทธิ 10 ประการ ในหน่วยงาน และตามจุดบริการ						☐ M16
17	การปรับปรุง/จัดให้มีห้องสำหรับไว้เจรจาไกล่ เกลี่ย กรณีเกิดปัญหาข้อร้องเรียน						☐ M17
18	การทบทวนการกำหนดโครงสร้างการบริหาร การพยาบาลเป็นปัจจุบัน สายการบังคับบัญชา หรือการรายงานตาม ขั้นตอน เมื่อเกิดปัญหา ข้อร้องเรียน						☐ M18
19	การปรับปรุงขั้นตอนการเข้ารับบริการ (Flow- Chart) โดยประกาศ ใ้หน้าหน่วยงาน						☐ M19

ลำดับ ที่	การบริหารการพยาบาล	ระดับปฏิบัติ					สำหรับผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
3. การบริหารบุคคล ในหน่วยงานของท่านมี							
20	การวิเคราะห์ภาระงานเพื่อกำหนดอัตรากำลังของพยาบาลเพื่อให้เพียงพอกับการให้บริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M20
21	การสนับสนุนให้โอกาสบุคลากรได้รับการพัฒนา(ประชุม อบรมเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย)						☐ M21
22	การพิจารณาทบทวนกำหนดความก้าวหน้าการพิจารณาความดีความชอบ เมื่อปฏิบัติงานด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้รับผลสำเร็จ						☐ M22
23	การทบทวนเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การยกย่องเป็นบุคคลตัวอย่าง เมื่อผู้ปฏิบัติได้รับคำชมเชยจากผู้มาใช้บริการ						☐ M23
24	การทบทวนการกำหนดวิธีการ ขั้นตอน ขอบเขตหน้าที่ และอำนาจการตัดสินใจของบุคคลในแต่ละหน้าที่เพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M24
25	มีส่วนร่วมเป็นกรรมการการสรรหาบุคลากรเพื่อมาปฏิบัติงานในหน่วยงาน						☐ M25
26	การจัดปฐมนิเทศพยาบาลจบใหม่ทุกครั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน ในเรื่องจรรยาบรรณพยาบาล บทบาทของพยาบาล ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M26
27	การทบทวนการกำหนดให้มีการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติของโรงพยาบาลเรื่องแนวทางการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย						☐ M27

ลำดับ ที่	การบริหารการพยาบาล	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
28	การพัฒนาพฤติกรรมและทัศนคติของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ตระหนักเกี่ยวกับการเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์						☐ M28
4. การชี้นำ ในหน่วยงานของท่านมี							
29	การประชุมการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดของหน่วยงานเพื่อเป็นเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพ						☐ M29
30	การประชุมเกี่ยวกับกระบวนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และประสานงานร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพในการจัดการดูแลและพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M30
31	การทบทวนเกี่ยวกับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถถ่ายทอดนโยบายคุณภาพตามมาตรฐานด้านสิทธิผู้ป่วย						☐ M31
32	การปฏิบัติเป็นแบบอย่างและให้ความสำคัญในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย						☐ M32
33	การปฏิบัติตนในการพัฒนาตนเองและสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานได้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง						☐ M33
34	สอนและแนะนำให้คำปรึกษาผู้ได้บังคับบัญชาในการให้การพยาบาล						☐ M34
35	จัดการอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องพฤติกรรมบริการ						☐ M35
36	การกระตุ้นให้บุคคลในหน่วยงานได้ใช้						☐ M36

	ความสามารถในการปฏิบัติงาน						
ลำดับ ที่	การบริหารการพยาบาล	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
37	ใช้ภาวะผู้นำสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ M37
5 การควบคุม ในหน่วยงานของท่านมี							
38	การตรวจสอบ ติดตามให้ผู้ปฏิบัติทำตามมาตรฐานที่กำหนดในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย						☐ M38
39	การประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย เพื่อหาแนวทางแก้ไข และป้องกันปัญหา						☐ M39
40	การค้นหาปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการตอบสนองสิทธิผู้ป่วยเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง						☐ M40
41	การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง						☐ M41
42	การบันทึกข้อมูลและสรุปผลการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย						☐ M42
43	การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานการตอบสนองสิทธิผู้ป่วยให้เป็นไปตามกระบวนการตามจรรยาบรรณวิชาชีพ						☐ M43
44	การควบคุมดูแลให้บุคลากรแต่ละระดับปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตกฎหมายวิชาชีพ						☐ M44
45	การควบคุมและกำหนดวิธีการจัดการกับภาวะเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ให้และผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ						☐ M45

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการศึกษาผู้ป่วย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความเหล่านี้โดยละเอียดแล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงตาม
ความเป็นจริงของท่านในแต่ละหัวข้อ ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ปฏิบัติมากที่สุด	หมายถึง	ปฏิบัติทุกครั้ง
ปฏิบัติมาก	หมายถึง	ปฏิบัติบ่อยแต่ไม่ปฏิบัติทุกครั้ง
ปฏิบัติปานกลาง	หมายถึง	ปฏิบัติเป็นครั้งคราวบ้าง
ปฏิบัติน้อย	หมายถึง	ปฏิบัติบางครั้ง
ไม่เคยปฏิบัติ	หมายถึง	ไม่ปฏิบัติเลย/ปฏิบัติน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความทางบวก		ข้อความทางลบ	
ปฏิบัติมากที่สุด	5 คะแนน	ปฏิบัติมากที่สุด	1 คะแนน
ปฏิบัติมาก	4 คะแนน	ปฏิบัติมาก	2 คะแนน
ปฏิบัติปานกลาง	3 คะแนน	ปฏิบัติปานกลาง	3 คะแนน
ปฏิบัติน้อย	2 คะแนน	ปฏิบัติน้อย	4 คะแนน
ไม่เคยปฏิบัติ	1 คะแนน	ไม่เคยปฏิบัติ	5 คะแนน

ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
8	ท่านได้ประสานกับทีมสุขภาพและผู้ใช้บริการท่านอื่นเพื่อให้ผู้ป่วยที่มีอาการหนักได้รับการตรวจก่อนถึงแม้ว่าผู้ป่วยรายนั้นจะได้ลำดับการตรวจหลายๆ ก็ตาม						☐ B8
9	ท่านให้บริการแก่ผู้ป่วยด้วยความสุภาพปราศจากอคติ						☐ B9
10	กรณีผู้ป่วยวาระสุดท้ายญาติร้องขอทำพิธีกรรมเกี่ยวกับความเชื่อทางศาสนาท่านอนุญาตและเคารพในสิทธิของผู้ป่วย						☐ B10
11	ท่านอธิบายถึงแนวทางการรักษาที่เป็นอยู่อย่างตรงไปตรงมาเพื่อประกอบการตัดสินใจเมื่อผู้ป่วยขอความคิดเห็น						☐ B11
12	กรณีผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องแยกญาติหรือให้ญาติการเงิน ไม่ว่าเป็นผู้ป่วยที่มีฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา แตกต่างกัน ท่านมีการเฝ้าระวังและปฏิบัติตามแนวทางรักษาพยาบาลเหมือนกัน						☐ B12
13	ท่านได้ประเมินความพร้อมก่อนให้ข้อมูลผู้ป่วยและญาติทุกครั้งที่มีอาการเปลี่ยนแปลง						☐ B13
14	ท่านอธิบายหรือให้ข้อมูลผู้ป่วยด้วยศัพท์เทคนิค หรือศัพท์ทางการแพทย์ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความมั่นใจ และน่าเชื่อถือ						☐ B14
15	ก่อนให้การพยาบาลหรือทำหัตถการใด ๆ ท่านจำเป็นต้องอธิบายให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง						☐ B15
16	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็น ชักถามปัญหา ก่อนตัดสินใจและเซ็นยินยอมรับการรักษา						☐ B16

ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
17	ท่านให้ข้อมูลทุกอย่างจนเข้าใจเพื่อให้ผู้ป่วยและญาติ ใช้ประกอบในการตัดสินใจในการรับการรักษาเว้น แต่เป็นการช่วยเหลือฉุกเฉินหรือรีบด่วนเท่านั้น						☐ B17
18	ท่านได้อธิบายถึงผลดีและผลเสียของการรักษานั้น เมื่อผู้ป่วยได้รับการรักษาที่อาจเกิดความเสี่ยงอันตราย						☐ B18
19	ท่านประเมินสภาพผู้ป่วยทุกครั้งก่อนทำการช่วยฟื้น คืนชีพ เมื่อญาติบอกท่านว่าผู้ป่วยมีอาการหุดหายใจ						☐ B19
20	เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินที่ถูกถามต่อชีวิตผู้ป่วยท่านให้ การช่วยเหลือทุกรายอย่างรีบด่วน						☐ B20
21	ท่านมีการเช็ครถช่วยชีวิตฉุกเฉิน เวอร์ละ 1 ครั้ง และ ตรวจสอบยาหมดอายุทุกครั้ง เพื่อปกป้องอันตราย แก่ผู้ป่วย						☐ B21
22	ท่านช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินตาม มาตรฐาน โดยไม่คำนึงว่าผู้รับบริการจะร้องขอ หรือไม่						☐ B22
23	กรณีรีบด่วนหรือจำเป็นท่านตัดสินใจให้การ รักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยไม่ต้องรอการยินยอมจาก ผู้ป่วยหรือญาติ						☐ B23
24	ในหน่วยงานของท่านติดป้ายชื่อ-สกุล ของแพทย์ ประจำไว้หน้าหน่วยงาน						☐ B24
25	ท่านติดป้ายชื่อบุคลากรทางการแพทย์ที่ให้บริการ ในแต่ละวัน						☐ B55
26	ท่านแต่งเครื่องแบบ หรือชุดปฏิบัติงานตามระเบียบ พร้อมติดบัตรแสดงรูปถ่ายชื่อ สกุลและตำแหน่ง ตลอดเวลาขณะปฏิบัติงาน						☐ B26

ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการพยาบาล ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
27	ท่านแนะนำตัวเองแก่ผู้ป่วยและญาติทุกครั้งก่อนให้การพยาบาล หรือตามความเหมาะสม						☐ B27
28	ท่านจัดทำแผนภูมิสายการบังคับบัญชา พร้อมแสดงรูปถ่ายชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ของเจ้าหน้าที่ที่เป็นปัจจุบันคิดไว้น้ำหน่วยงาน						☐ B28
29	ท่านให้ข้อมูล ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ผู้ให้การรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบหรือร้องขอ						☐ B29
30	ท่านทำหน้าที่ช่วยเหลือ ประสานงานกับแพทย์กรณีผู้ป่วยต้องการขอเปลี่ยนแพทย์ผู้ให้การรักษา						☐ B30
31	กรณีที่ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษาจากหน่วยงานของท่าน ท่านยังคงให้บริการเป็นอย่างดี						☐ B31
32	กรณีที่ผู้รับบริการต้องการปรึกษาด้านสุขภาพกับเจ้าหน้าที่อื่น เช่น แพทย์ นักจิตวิทยา เกษตรกร ท่านจะช่วยติดต่อให้ หรือนัดให้มาตรงกับคลินิกบริการ						☐ B32
33	ท่านให้ข้อมูลในการเลือกผู้ให้บริการหรือสถานบริการที่ผู้ป่วยประสงค์จะไปรักษาต่อโดยปราศจากอคติ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นสำคัญ						☐ B33
34	ท่านแจ้งให้ผู้ป่วยและญาติทราบว่า สามารถกลับมาใช้บริการจากหน่วยงานของท่านได้ตลอดเวลา โดยจะไม่เกิดผลกระทบใด ๆ ในการรักษาพยาบาล						☐ B34
35	ท่านได้ชี้แจงเหตุผลแก่ผู้ป่วยและญาติ จนเข้าใจทุกครั้งก่อนย้ายหรือส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาสถานบริการอื่น						☐ B35
36	ท่านให้คำปรึกษาผู้ป่วยในห้องที่เป็นส่วนตัวเพื่อรักษาความลับแก่ผู้ป่วย						☐ B36

ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
37	ท่านดำเนินการจัดเก็บเพิ่มข้อมูลผู้ป่วยไว้เป็น สัดส่วนเพื่อป้องกันผู้อื่นที่ไม่ใช่ทีมสุขภาพเห็นข้อมูล ของผู้ป่วย						☐ B37
38	ท่านตอบข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล ของผู้ป่วย ทางโทรศัพท์เมื่อพิจารณาตรวจสอบจนแน่ใจก่อนให้ ข้อมูล						☐ B38
39	ท่านไม่นำเรื่องของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการมาเป็น หัวข้อในการสนทนาก่อนได้รับคำยินยอมจาก ผู้ป่วย						☐ B39
40	ท่านจัดให้มีการดูแลผู้ป่วยพิเศษ และเพศชาย โดยพิจารณาความเหมาะสมเพื่อป้องกันการละเมิด สิทธิผู้ป่วย						☐ B40
41	ท่านระมัดระวังในการเปิดเผยร่างกายผู้ป่วย ถึงแม้ ผู้ป่วยไม่รู้สีกตัว ถือว่าเป็นการเคารพสิทธิผู้ป่วย						☐ B41
42	ท่านให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยอย่างครบถ้วนชัดเจน ไม่ปกปิดข้อมูลในส่วนที่เป็นอันตรายจากการทดลอง แก่ผู้ถูกทดลอง						☐ B42
43	ในการรักษาพยาบาลท่านต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุก ครั้งกรณีมีการทดลองใช้ยาตัวใหม่ในการวิจัยเพื่อการ รักษาพยาบาล						☐ B43
44	ท่านให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนแก่ผู้รับบริการและให้ เซ็นชื่อยินยอม เมื่อต้องการเป็นผู้ถูกทดลองในการ วิจัย						☐ B44
45	ขณะทำการวิจัยพบว่าผู้ป่วยมีภาวะเสี่ยงอันตรายต่อ ร่างกายท่านทำการปกป้องอันตรายแก่ผู้ป่วยทันที						☐ B45

ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
46	ท่านให้บริการทางการแพทย์ต่อผู้ป่วยที่อยู่ใน โครงการวิจัยด้วยมาตรฐานเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป						☐ B46
47	ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยที่เข้าร่วมการวิจัยถอนตัวจาก การวิจัยได้แม้ว่าจะเซ็นยินยอมเข้าร่วมวิจัยแล้วก็ตาม						☐ B47
48	ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยดูเพิ่มข้อมูลการรักษาของ ตนเองเมื่อผู้ป่วยต้องการดูทุกครั้ง						☐ B48
49	ท่านอนุญาต ถ้าผู้ป่วยขอทราบข้อมูลในเวชระเบียนที่ เกี่ยวกับตนและเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือต่อ หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสาร						☐ B49
50	ท่านประเมินความพร้อมของผู้ป่วยก่อนให้ข้อมูล กรณีแพทย์วินิจฉัยว่าเป็น โรคร้ายแรงหรือต้องได้รับ การรักษายาด้วยวิธีพิเศษที่อาจเสี่ยงต่อภาวะ สุขภาพ						☐ B50
51	ท่านปฏิบัติตามแนวทางการขอดูแลเวชระเบียนทุกครั้ง เมื่อผู้ป่วยต้องการทราบผลการรักษาของตน						☐ B51
52	ท่านอนุญาตให้ญาติดูบันทึกการตรวจรักษาของ ผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยยินยอม						☐ B52
53	ท่านให้ผู้ป่วยที่มีอายุ 18 ปี ลงนามในใบยินยอมให้ การรักษาหรือการทำผ่าตัดการทำหัตถการต่างๆได้						☐ B53
54	ผู้ป่วยสูงอายุที่มีปัญหาการได้ยินท่านอธิบายหรือให้ ข้อมูลกับผู้ป่วยหรือญาติผู้ดูแลเสมอ						☐ B54
55	ท่านทำหน้าที่เป็นตัวแทนผู้ป่วยในการต่อรองกับ แพทย์ ถือว่าเป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย						☐ B55
56	ท่านอนุญาตให้ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า 18 ปี ซึ่ง แต่งงานแล้วถือว่าเป็นบุคคลที่บรรลุนิติภาวะ สามารถรับผิดชอบตนเองได้ หากอยู่ในสถานะที่มี สติสัมปชัญญะปกติ						☐ B56

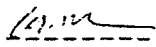
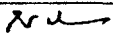
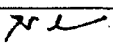
ลำดับ ที่	พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย	ระดับปฏิบัติ					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
57	ถ้ากรณีที่มีคนนำผู้ป่วยเด็กมารักษา อยู่ในระยะวิกฤต ท่านเป็นตัวแทนในการตัดสินใจช่วยเหลือเด็กโดยไม่ ต้องรอญาติ						☐ B57
58	ท่านจัดหาผู้ป่วยเด็กได้ ถึงแม้แม่เด็กจะไม่ยินยอม ถ้าบิดา มารดา หรือผู้มีอำนาจอันชอบธรรมอนุญาต						☐ B58



โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง

แนวทางการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย

ประเภทเอกสาร	ระเบียบปฏิบัติ	
ชื่อเอกสาร	แนวทางการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย	
รหัสเอกสาร	WP - MSH - 004 , R - 00	
วันที่ประกาศใช้	7 มกราคม 2547	
ผู้จัดทำ	คณะกรรมการ อำนวยการพัฒนาคุณภาพ	 (นายแพทย์พิชัย กาญจนพิพัฒนกุล)
ผู้ทบทวน	ประธานคณะกรรมการ อำนวยการพัฒนาคุณภาพ	 (แพทย์หญิงกนกนาถ พิศุทธกุล)
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลแม่สอด	 (แพทย์หญิงกนกนาถ พิศุทธกุล)

ตำแหน่งบันทึก :

สถานะเอกสาร :

ประเภทเอกสาร	ระเบียบปฏิบัติ	ชื่อเอกสาร	แนวทางการตอบสนองสิทธิผู้ป่วย
รหัสเอกสาร	WP-MSH-004,R-00	หน้า	2/5
ผู้จัดทำ	คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	วันที่แก้ไข	7 มกราคม 2547
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ครั้งที่แก้ไข	0

1.วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมตามสิทธิที่พึงได้รับ

2.นโยบายที่เกี่ยวข้อง

นโยบายคุณภาพตามมาตรฐานด้านสิทธิผู้ป่วยตามคู่มือคุณภาพโรงพยาบาลแม่สอด (QM-MSH-001) ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ HA บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย

3.ขอบเขต

ปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยของสภาวิชาชีพอันประกอบด้วยแพทยสภา สภาการพยาบาล สภากฎการกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลป์ วันที่ 16 เมษายน 2541

4. สิ่งที่เกี่ยวข้อง

4.1 แบบฟอร์มคำยินยอมให้แพทย์ทำการรักษา (FR-MSH-016)

4.2 แบบแสดงเจตจำนงของผู้ป่วย/ญาติ ในผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะวิกฤต (FR-MSH-017)

5.นิยามศัพท์

- ไม่มี -

6.รายละเอียด

การปฏิบัติ

6.1 โรงพยาบาลประกาศใช้คำประกาศสิทธิผู้ป่วยโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาล

โดยมีคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิ และประเมินการละเมิดสิทธิผู้ป่วย หาวิธีการป้องกันแก้ไข มีการสื่อสารโดยถ่ายทอดนโยบายแก่เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ ทราบและตระหนักในสิทธิผู้ป่วย ดังนี้

- ออกนโยบายด้านสิทธิผู้ป่วย 10 ประการของโรงพยาบาล สร้างความเข้าใจเพื่อทราบ และเกิดความตระหนัก

ประเภทเอกสาร	ระเบียบปฏิบัติ	ชื่อเอกสาร	แนวทางการ ตอบสนองสิทธิผู้ป่วย
รหัสเอกสาร	WP-MSH-004,R-00	หน้า	3/5
ผู้จัดทำ	คณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล	วันที่แก้ไข	7 มกราคม 2547
ผู้อนุมัติ	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ครั้งที่แก้ไข	0

- ประกาศและชี้แจงเจ้าหน้าที่ทุกคนในการประชุมประจำปีของโรงพยาบาลต่อเนื่องทุกปี พร้อมทั้งติดประกาศคำประกาศสิทธิทุกหน่วยงาน โดยมีจุดเน้นเรื่องการให้ข้อมูลผู้ป่วย รวมทั้งประเด็นสิทธิผู้ป่วยที่สำคัญ

6.2 กำหนดสิทธิสำคัญที่โรงพยาบาลตอบสนองสิทธิผู้ป่วย ได้แก่

(1) การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย

- ข้อมูลการเจ็บป่วย ดังนี้

ข้อมูลด้านการวินิจฉัยโรคและการพยากรณ์โรค แนวทางการรักษา การเสี่ยงต่อการรักษาและไม่รับการรักษา การปฏิบัติตัว ขั้นตอนการรักษา การป้องกัน และกรณีการส่งต่อ กิจกรรมการพยาบาลข้อมูลทั่วไป ได้แก่ แนะนำสถานที่ ระเบียบการเข้าเยี่ยม การเข้าตรวจของแพทย์ สิ่งของเครื่องใช้ที่ควรมี สิทธิที่พึงได้รับ การตอบคำถามข้อมูลที่ผู้ป่วยหรือครอบครัวสอบถาม

- กฎระเบียบของโรงพยาบาล ได้แก่ การรักษาทรัพย์สินในโรงพยาบาล การไม่สูบบุหรี่หรือดื่มสุราในโรงพยาบาล การแสดงสิทธิการรักษา

(2) การมีสิทธิทราบชื่อ สกุลของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องติดป้ายชื่อหรือสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงชื่อสกุล และตำแหน่ง
- มีการติดป้ายผังโครงสร้างที่มีชื่อและนามสกุลของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน บริเวณหน้าหน่วยงาน ทุกหน่วยงาน
- มีการติดป้ายชื่อและสกุลของแพทย์ชัดเจน ที่หน้าหน่วยบริการ ดังนี้
 - หน้าห้องตรวจโรคทุกห้อง
 - หน้าห้องผู้ป่วยอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน
 - หน้าตึกผู้ป่วยสามัญฯ