

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สิทธิมนุษยชนเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนชาวไทยตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้คุ้มครองและรับรองสิทธิบุคคล ในเรื่องการรับบริการทางด้านสาธารณสุขไว้ ในมาตรา 52 “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางด้านสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ” สิทธิดังกล่าว เป็นสิ่งที่ชอบธรรมที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพพึงได้รับจากผู้ให้บริการ และเป็นสิทธิที่พึงได้รับการคุ้มครองจากรัฐ เช่นเดียวกับสิทธิอื่นๆ ของประชาชนชาวไทย สิทธิที่พึงมีดังกล่าวของประชาชนเมื่อมีการเจ็บป่วย จึงส่งผลให้สภาวิชาชีพอันประกอบด้วย แพทยสภา สภากาชาด สภากาชาด สภากาชาด สภากาชาด สภากาชาด และคณะกรรมการควบคุมประกอบโรคศิลปะ จึงได้ร่วมกันออกประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ประกาศออกสู่สาธารณะเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541 (กองการพยาบาล 2541) ซึ่งนับเป็นประกาศสิทธิผู้ป่วยฉบับแรกของประเทศไทยที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นการรับรองให้สังคมมีความมั่นใจในระบบบริการสุขภาพว่าจะมีการรับรองและมีการคุ้มครองสิทธิผู้ป่วยอย่างจริงจัง

คำประกาศสิทธิผู้ป่วยดังกล่าวเกิดขึ้นจากการรวบรวมสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยในระดับสากลตลอดจนธรรมเนียมปฏิบัติที่สอดคล้องกับวิถีไทย จัดทำเป็นประกาศขึ้นแม้ว่าคำประกาศสิทธิผู้ป่วยฉบับนี้ มิได้มีสถานะเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับแต่เป็นข้อตกลงร่วมกันของสภาวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติสำหรับการให้บริการผู้ให้บริการเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบที่มีต่อผู้ป่วยของผู้ประกอบวิชาชีพ มีเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชน ผู้ป่วยและผู้ให้บริการสาขาต่างๆ ทั้งแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกรและผู้ประกอบโรคศิลปะสาขาต่างๆ ได้ทราบและถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อกัน โดยมุ่งหวังที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ลดความขัดแย้ง นำไปสู่ความไว้วางใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ผลการรักษาที่ดี โดยสิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยมีสาระสำคัญ เกี่ยวข้องกับการที่ผู้ป่วยมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการด้านสุขภาพที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ ได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจรับบริการ มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรับควมจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี

มีสิทธิที่จะได้ทราบชื่อ สกุล และประเภทของการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ มีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง มีสิทธิได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ และ บิดา มารดา หรือผู้แทน โดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้ (สภาการพยาบาล 2541)

คำประกาศสิทธิผู้ป่วยดังกล่าวสะท้อนถึงการปฏิบัติการให้บริการของผู้ให้บริการที่ต้องคำนึงถึงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ โดยมีการสื่อสารและการให้บริการด้วยความระมัดระวัง และให้ความเสมอภาคมากขึ้น ซึ่งการให้บริการในโรงพยาบาลหรือหน่วยงานสุขภาพทุกระดับนั้น จะพบว่าพยาบาลจะเป็นบุคลากรกลุ่มใหญ่ที่สุดในการดำเนินการให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งมีโอกาสการละเมิดสิทธิผู้ป่วยได้ง่าย รวมทั้งพยาบาลมีบทบาทสำคัญในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในการรับบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ ความปลอดภัยและความเสมอภาคในการรับบริการ พยาบาลจะอยู่ใกล้ชิดกับผู้ให้บริการและผู้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องต่อผู้ให้บริการ (Clark, 1996) ดังนั้นสภาการพยาบาลซึ่งเป็นองค์กรในการพิทักษ์สิทธิและคุ้มครองผู้บริโภคประชาชน ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ซึ่งเป็นมาตรฐานการปฏิบัติที่มีเป้าหมายหลักเพื่อให้ผู้รับบริการ มีภาวะสุขภาพที่ดีที่สุดตามศักยภาพของแต่ละบุคคล โดยมีการกำหนดเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยไว้ในมาตรฐานที่ 2 คือ การรักษาสิทธิผู้ป่วย จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ พยาบาลต้องยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ รวมทั้งการปฏิบัติเพื่อปกป้องและรักษาไว้ซึ่งสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลผู้รับบริการ (สภาการพยาบาล 2545) ซึ่งมาตรฐานดังกล่าวนี้เป็นการกำหนดให้พยาบาลต้องปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ซึ่งเป็นมาตรฐานตามกฎหมายวิชาชีพ และการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นการกระทำเพื่อปกป้องและดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย การสนับสนุน การช่วยเหลือ ให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจและเลือกกระทำการใดๆ ที่เป็นผลดีที่สุดต่อชีวิตของตนเอง ภายใต้อข้อมูลที่กระจ่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ เป็นการส่งเสริมความผาสุกในชีวิต(Well-being) และการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย (กองการพยาบาล 2541)

ปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้เกิดการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลในหน่วยงานได้นั้น ตัวของพยาบาลเองจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของสิทธิผู้ป่วยและการปฏิบัติงานเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติการพยาบาลต่อผู้ให้บริการด้วยความสำนึก ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานต้องสนับสนุนการบริหารให้เกิดการปฏิบัติเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยด้วยเช่นกัน จากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิ

ผู้ป่วยนั้น พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ตามการรับรู้ ความคิดเห็นในมุมมองของพยาบาลในด้านองค์กร พบว่าโรงพยาบาลมีการกำหนด แนวทางการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในบางเรื่องยังไม่ชัดเจน ด้านพยาบาลพบว่า พยาบาลมีความคิดเห็นว่ามีภาระงานมากไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ทุกครั้ง ในทุกเรื่อง ด้านผู้ป่วยพบว่าพยาบาลมีความคิดเห็นว่าคุณพยาบาลและญาติมีการเรียกร้องสิทธิผู้ป่วยอย่างไม่ถูกต้อง เนื่องจากมีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้ป่วยไม่ตรงกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย (กมลพรรณ พ้องพงษ์ศรี 2546) ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนั้น ไม่ใช่มีประเด็นปัญหาที่พยาบาลผู้ปฏิบัติเท่านั้น แต่ยังมีปัญหาจากการ สนับสนุนของโรงพยาบาลอีกด้วย

ในการบริหารเพื่อสนับสนุนให้พยาบาลได้ดำเนินการปฏิบัติการพยาบาลโดยคำนึงถึง การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริหารการพยาบาลมีความสำคัญใน การบริหาร ทั้งนี้กิจกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพจะมีประสิทธิภาพได้ ผู้บริหาร ต้องมีประสานและการผสมผสานทรัพยากรผ่านกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การ บริหารงานบุคคล การจัดหา และการควบคุม เพื่อให้เกิดผลการดูแลผู้ใช้บริการตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้ (Huber, 1986) ทั้งนี้การบริหารที่ดีจะส่งเสริมให้เกิดกิจกรรม การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลทั้งในด้านการให้ข้อมูล การช่วยเหลือ การปกป้องผู้ป่วย และการ เป็นตัวแทน ในการให้บริการผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ(จินตนา ยูนิพันธ์ 2542)

จากการศึกษาเบื้องต้นการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของโรงพยาบาล แม่สอด จังหวัดตาก ซึ่งเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 317 เตียง ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล แก่ผู้ป่วยและดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนทั้งคนไทย ชาวต่างชาติ ในเขตอำเภอแม่สอด และ เป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายของโรงพยาบาลชุมชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบจำนวน 4 โรงพยาบาล ของพากะวันตก เขตจังหวัดตาก พบว่าประเด็นสำคัญที่ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจบริการและ ร้องเรียนมากที่สุดร้อยละ 36.02 และร้อยละ 45.24 มาจากพฤติกรรมบริการของบุคลากร นอกจากนั้นยังพบว่ามีความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ร้อยละ 9.52 ซึ่งเป็นเรื่องที่ใช้บริการ ไม่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์และถูกต้องเกี่ยวกับการมาใช้บริการ (โรงพยาบาลแม่สอด 2548 , 2549) แม้ว่าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลแม่สอดจะได้ดำเนินการ กำหนดนโยบายคุณภาพตาม มาตรฐานด้านสิทธิผู้ป่วย และพัฒนาคุณภาพระบบบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ สนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามคำประกาศสิทธิ โดยประกาศใช้คำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ พร้อมทั้งติดคำประกาศสิทธิ 10 ประการทุกหน่วยงาน นอกจากนี้ยังได้จัดทำระเบียบปฏิบัติเรื่อง แนวทางปฏิบัติด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมวิชาชีพ แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับความปลอดภัย และ

แนวทางปฏิบัติในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 เป็นต้นมาก็ตาม

การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความสำคัญต่อคุณภาพ มาตรฐานการให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร อีกทั้งสะท้อนบทบาทของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับต้นของโรงพยาบาลแม่สอด จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก ทั้งนี้โดยมุ่งหวังว่าการบริหารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่มีคุณภาพได้ มาตรฐานและเป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติกิจกรรมในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมา ไม่พบว่ามีการศึกษาในเรื่องดังกล่าวของโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตากมาก่อน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและเสนอแนะต่อผู้บริหารทางการพยาบาล เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

2.2 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

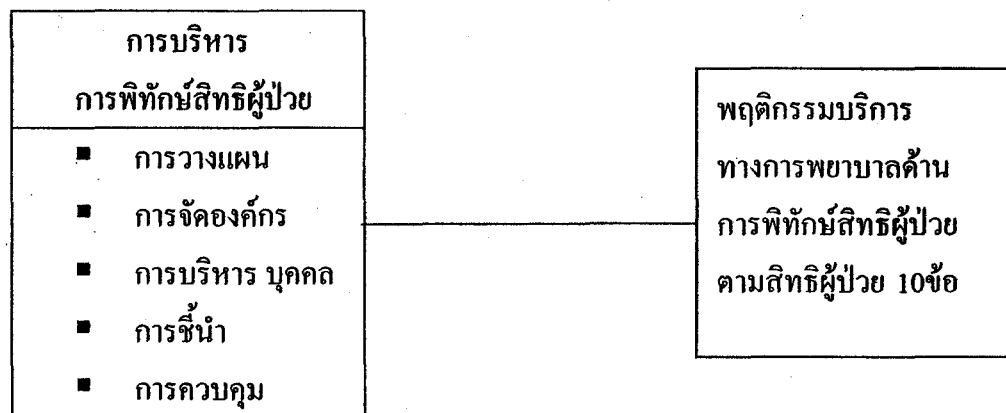
2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับพฤติกรรมบริการทางการพยาบาลด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

3.1 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับกระบวนการบริหารตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันว่ากระบวนการบริหารประกอบด้วยกิจกรรมหลักของการบริหาร 5 ขั้นตอนได้แก่การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การนำ และการควบคุม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมาร์ควิส ฮุสตัน(Marquis and Huston, 2000) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารการพยาบาล เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนการดำเนินงาน

ตามหน้าที่ของผู้บริหาร 5 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์กร การบริหารบุคคล การนำ และการควบคุม ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

3.2 พฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยนั้น เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาล ตามแนวทางของคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อ ของสภาวิชาชีพสุขภาพซึ่งประกาศออกสู่สาธารณชนเมื่อวันที่ 16 เมษายน 2541



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

5. ขอบเขตของการวิจัย

5.1 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษา การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยกับพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ใน โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

5.2 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้คือพยาบาลวิชาชีพที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย/หน่วยงาน ที่ต้องปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย จำนวน 204 คน ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

5.3 สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล คือ หอผู้ป่วย/หน่วยงาน ที่มีการปฏิบัติการพยาบาลกับ ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

5.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ.2550-วันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2550

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การบริหารการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการวางแผน การจัดองค์กร การบริหารงานบุคคล การชี้แนะ และการควบคุม เกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อให้เกิดการปฏิบัติกิจกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยตาม เป้าหมายของหน่วยงาน

6.2 การวางแผน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการวางแผนงาน การกำหนดแนวทาง การชี้แจงแนวทางการดำเนินการในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้การดำเนินงานมี ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้

6.3 การจัดองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการกำหนดโครงสร้าง การปฏิบัติงาน การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา มาตรฐานงานและการ จัดระบบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการ พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้

6.4 การบริหารบุคคล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการบริหารบุคคล การ จัดอัตรากำลัง การปฐมนิเทศ และพัฒนาความรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนการเสริมสร้างขวัญ

กำลังใจในการปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้

6.5 การชี้นำ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการกระตุ้นหรือชี้นำให้พยาบาลวิชาชีพแสดงความสามารถในการทำงานเป็นทีม การสอน การให้คำปรึกษา การเป็นแบบอย่างที่ดี การประสานงาน การสร้างแรงจูงใจ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้

6.6 การควบคุม หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ การกำหนดวิธีการกับภาวะเสี่ยง และการประเมินผลการปฏิบัติ กิจกรรมการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้

6.7 การพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพรับรู้ว่าได้กระทำเพื่อปกป้องและดูแลสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย การสนับสนุน การช่วยเหลือ ให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจและเลือกกระทำการใดๆ ที่เป็นผลดีที่สุดต่อชีวิตของผู้ป่วย ภายใต้อข้อมูลที่กระจ่างเพียงพอเพื่อการตัดสินใจ เป็นการส่งเสริมความผาสุกในชีวิต และการปกป้องผลประโยชน์ของผู้ป่วยโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย

6.8 พหุกิจกรรมการบริการทางการพยาบาล หมายถึง การกระทำใดๆที่แสดงออกในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการของพยาบาลวิชาชีพโดยการรายงานตนเองของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วย 10 ข้อที่สภาวิชาชีพกำหนด

6.9 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาวิชาชีพการพยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนและ รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาพยาบาลและปฏิบัติงานในทุกหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก

6.10 โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก หมายถึง โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 317 เตียง ให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพกับประชาชนในเขตอำเภอแม่สอดและอำเภอใกล้เคียงในจังหวัดตาก

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการแพทย์ในการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ด้านการบริหารการพยาบาล เพื่อวางแผนสนับสนุนการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอดอย่างเหมาะสมอันจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ

7.2 ผู้บริหารทางการแพทย์มีข้อมูลเชิงประจักษ์ในด้านพฤติกรรมบริการทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลแม่สอด และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรทางการแพทย์ได้พัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและเกิดความตระหนักในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ