

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในภาวะปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเกิดขึ้นอย่างมากมาย มนุษย์ต้องเผชิญหน้ากับสภาวะแวดล้อม สภาพสังคม และภาวะเศรษฐกิจที่ผันแปรตลอดเวลา ส่งผลให้ มนุษย์คำนึงถึงคุณค่าของความเป็นวัตถุมากกว่าความเป็นมนุษย์ ไม่เว้นแม้แต่ในระบบบริการทางสุขภาพ จึงพบว่าบ่อยครั้งการให้บริการทางสุขภาพไม่เป็นที่ประทับใจของผู้ใช้บริการ หรือผู้ใช้บริการไม่ได้รับสิทธิตามที่ควรจะได้รับหรือเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนขึ้น ซึ่งนำมาสู่การฟ้องร้องหรือร้องเรียนมากขึ้น ด้วยเหตุนี้สภาการพยาบาล แพทยสภา สภากาชาดธรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ จึงร่วมกันประกาศสิทธิของผู้ป่วยขึ้นอย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ.2541 และสิทธิผู้ป่วยเหล่านี้มีกฎหมายรับรองทั้งกฎหมายรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายอาญา ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ นอกจากนี้ยังมีกฎข้อบังคับต่างๆของสภาวิชาชีพ จรรยาบรรณวิชาชีพ ที่สามารถใช้เป็นหลักในการปฏิบัติ หากผู้ใดละเมิดหรือไม่ปฏิบัติตามถือว่ามีความผิด ทั้งนี้โดยอาจเป็นความผิดทางกฎหมายหรือทางจริยธรรมด้านวิชาชีพ

หลังจากได้มีการประกาศสิทธิของผู้ป่วยขึ้น ได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทั้งทางสื่อสิ่งพิมพ์ประจำวัน สื่อโทรทัศน์ เอกสารหรือบทความวิชาการ รวมทั้งนิตยสารเชิงสุขภาพ ซึ่งได้รับความสนใจจากประชาชนทั่วไป ซึ่งหมายรวมถึงกลุ่มผู้ใช้บริการด้วย ดังเห็นได้จากการศึกษาของจินดา (2543) ที่เปรียบเทียบการรับรู้สิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับกับสิทธิที่ได้รับจริงระหว่างผู้ป่วยไทยพุทธและไทยมุสลิมในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า ผู้ป่วยทั้งสองศาสนารับรู้สิทธิที่ควรได้รับอยู่ในระดับมาก แต่การรับรู้ในสิทธิที่ได้รับจริงนั้นอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนผู้ให้บริการก็ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองในการที่จะพิทักษ์และปกป้องสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ดังการศึกษาของกัลยาณี (2543) ที่ศึกษาสิทธิผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลและแพทย์ในภาคใต้ของประเทศไทยพบว่า การรับรู้ของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับและการปฏิบัติตามสิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา (2542) ที่ศึกษาการรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาล ซึ่งพบว่าพยาบาลมีการรับรู้สิทธิผู้ป่วยอยู่ในระดับที่สูงเช่นกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า แม้ว่าผู้ให้บริการจะมีการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องสิทธิผู้ป่วยมากขึ้นก็ตาม แต่ผู้ใช้บริการนั้นยังได้รับการตอบสนองในเรื่องสิทธิผู้ป่วยไม่เพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการไม่มีแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน หรือมีจุดอ่อนในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งที่กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายในการเร่งพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั่วทั้งประเทศให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ และพัฒนาระบบการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยได้ระบุถึงการให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยเรื่องสิทธิผู้ป่วยและจรรยาบรรณองค์กร ทั้งนี้โดยมีดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการที่สำคัญคือ ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับของผู้ใช้บริการ (สิทธิศักดิ์, 2543) ซึ่งทางโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์นั้น มีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพระบบการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพภายในปี พ.ศ. 2546 ซึ่งการดำเนินการในขั้นต้นเกี่ยวกับเรื่องสิทธิผู้ป่วยนี้ ได้นำแนวทางการดำเนินงานสำหรับพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ แต่พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ เช่น การขาดความตระหนักของเจ้าหน้าที่ การเคยชินกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม การไม่มีเวลาเพียงพอที่จะให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยและญาติอย่างครอบคลุม เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น และสิทธิบางประการไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด (บุษบา, 2540)

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจการดำเนินการศึกษา เพื่อหาแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีความชัดเจน เป็นรูปธรรม ครอบคลุม ครบถ้วน และถูกต้อง ทั้งนี้โดยมุ่งหวังให้ผู้ให้บริการบังเกิดความพึงพอใจในการพยาบาลที่ได้รับ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ซึ่งกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2537) ได้กำหนดคุณภาพบริการไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ (1) คุณภาพด้านความพึงพอใจในบริการ เป็นความประทับใจและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (2) คุณภาพเชิงวิชาการ เป็นความรู้ความสามารถในการปฏิบัติวิชาชีพ และ (3) คุณภาพด้านเทคนิค เป็นการปฏิบัติตามหลักกระบวนการ ซึ่งจากคุณภาพบริการดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาเป็นหลักสำคัญในการสร้างแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยก่อนและหลัง
ปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตาม
สิทธิผู้ป่วยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยทำการศึกษาใน
หอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวม โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ ระหว่าง
วันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2544 ถึง 31 ธันวาคม พ.ศ. 2544

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย หลังปฏิบัติการ
พยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงกว่าก่อนปฏิบัติการพยาบาลตามแนวทางการพิทักษ์
สิทธิผู้ป่วย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย หมายถึง ความ
รู้สึกทางบวกของผู้ป่วยและผู้ดูแล ที่มีต่อการปฏิบัติจากพยาบาลตามสิทธิผู้ป่วยในโรงพยาบาล
ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งสามารถวัดได้จากเครื่องมือวัดความพึงพอใจที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากคำประกาศ
สิทธิของผู้ป่วย ซึ่งประกาศโดยสภาการพยาบาล แพทยสภา สภากาชาดฯ ทันตแพทยสภา และ
คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ความพึงพอใจในสิทธิ
การได้รับบริการทางสุขภาพ สิทธิที่จะได้รับข้อมูล สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
และสิทธิในความเป็นส่วนตัว

แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หมายถึง แนวทางปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลเพื่อ
พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยดัดแปลงจากแนวทางการดำเนินงานเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสำหรับพยาบาล
ที่จัดทำโดยกองการพยาบาล (2541) ร่วมกับการรวบรวมจากผลการสนทนากลุ่ม และการทบทวน

เอกสารวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย และแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 7 แนวทาง (2) สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 6 แนวทาง (3) สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 3 แนวทาง และ (4) สิทธิในความเป็นส่วนตัว ประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 4 แนวทาง รวมทั้งสิ้น 20 แนวทางปฏิบัติ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ป่วย และผู้ดูแล ซึ่งอาจเป็นบุคคลในครอบครัวหรือญาติ ที่ให้การดูแลผู้ป่วยขณะรับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง อายุรกรรมชาย และอายุรกรรมรวมของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ พัฒนามาจากคำประกาศสิทธิของผู้ป่วยซึ่งประกาศโดยแพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา คณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ เมื่อวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2541 มีสาระสำคัญ (พรจันทร์, 2541) ดังนี้

1. ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพ ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
2. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ เนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย
3. ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอม หรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
4. ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่
5. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
6. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้

7. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

8. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

9. ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น

10. บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตัวเองได้

จากประกาศสิทธิผู้ป่วยทั้ง 10 ประการนี้ ได้มีผู้จัดกลุ่มโดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ สิทธิที่จะได้รับข้อมูล สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และสิทธิในความเป็นส่วนตัว ซึ่งสาระในแต่ละด้าน มีดังนี้ (กัลยาณี, 2543; จินตา, 2543)

1. สิทธิในการได้รับบริการทางสุขภาพ เป็นอำนาจอันชอบธรรมที่ผู้ป่วยจะได้รับการบริการด้านสุขภาพตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม ลัทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย ในผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

2. สิทธิที่จะได้รับข้อมูล เป็นอำนาจอันชอบธรรมที่ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้ทราบข้อมูลอย่างเพียงพอและเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือกตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น และมีสิทธิที่จะทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน นอกจากนี้ผู้ป่วยยังมีอำนาจอันชอบธรรมในการที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการทำวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

3. สิทธิการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เป็นอำนาจอันชอบธรรม ที่ผู้ป่วยสามารถขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพอื่น ที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน มีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้ ในกรณีที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ เป็นผู้บกพร่องทางกายหรือจิตซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตัวเองได้ บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้

สิทธิแทนผู้ป่วยได้

4. สิทธิในความเป็นส่วนตัว เป็นอำนาจอันชอบธรรมที่ผู้ป่วยจะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย และมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลเฉพาะของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น

จากกรอบแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตลอดจนแบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วย ซึ่งครอบคลุมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการพยาบาลที่ได้รับตามสิทธิผู้ป่วยทั้งรายด้านและโดยรวม