บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยต่อสิทธิ การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยกับการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ตลอดจนเปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ประเภทของหอผู้ป่วย และระดับการศึกษาที่ต่างกัน การสุ่มตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จากผู้ป่วยผู้ใหญ่อายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม พิเศษอายุรกรรม-ศัลยกรรม จักษุ โสต นาสิกลาริงซ์ สูติ-นรีเวช และออร์โธปิดิกส์ ขนาดตัวอย่างคือ ร้อยละ 25 ของจำนวนเตียงในแต่ละแผนก ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 125 ราย เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์อย่างมีเค้าโครง ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญทางจริยธรรมและสิทธิผู้ป่วย 4 ท่าน หาความเป็นปรนัยโดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วย 5 ราย แก้ไขปรับปรุง และหาความเที่ยงโดยการหาความสอดคล้องภายในจากการสัมภาษณ์ผู้ป่วย 10 ราย และตรวจสอบตามวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน ได้ค่าสัมประสิทธิความเที่ยงของแบบสัมภาษณ์เท่ากับ 0.93 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบคะแนน ความคาดหวัง การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย ด้วยสถิติที และเปรียบเทียบคะแนนระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และถ้ามีนัยสำคัญจึงเปรียบเทียบรายคู่ตามวิธีของเชฟเฟ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายและเพศหญิง ในสัดส่วนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุ 21-40 ปี ศาสนาพุทธ สถานภาพสมรสคู่ ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพลูกจ้าง และเกษตรกร เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก และเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยสามัญ

2. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อสิทธิของตนและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยด้านต่าง ๆ

2.1 สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังในสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตนทุกข้อ สามข้อแรกที่ผู้ป่วยคาดหวังมาก คือ ความคาดหวังถึงการได้รับรู้ผลการตรวจวินิจฉัยโรค การได้รู้จักแพทย์ พยาบาล และผู้รับผิดชอบดูแล และการได้รับข้อมูลคำชี้แจงที่ถูกต้องและจำเป็นก่อนการตัดสินใจเริ่มการรักษาพยาบาล

การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยนั้น ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลสามข้อแรกที่ผู้ป่วยได้รับ คือ การได้รับข้อมูลชี้แจงที่ถูกต้องและจำเป็นก่อนการรักษาพยาบาล การได้รับข้อมูลและคำอธิบายเกี่ยวกับการเจ็บป่วยโดยวิธีการและภาษาที่เข้าใจได้ และการได้รู้จักแพทย์ พยาบาล และผู้รับผิดชอบดูแล ส่วนสิทธิที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ได้รับคือ การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษา และการได้รับการชี้แจงกฎระเบียบของโรงพยาบาล

2.2 สิทธิที่จะได้เลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน ผู้ป่วยส่วนใหญ่ มีความคาดหวังในสิทธิที่จะเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตนทุก ๆ ข้อ เรียงลำดับได้แก่ การได้รับรู้ถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับก่อนการเซ็นชื่อยินยอมในแบบฟอร์มยินยอมรักษาในโรงพยาบาล การตัดสินใจเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยความสมัครใจหลังจากได้รับข้อมูล และการมีโอกาสเลือกและตัดสินในในการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยคาดหวังในการปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่สุขภาพแนะนำหากไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วย ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับสิทธิเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลด้วยความสมัครใจ แต่ไม่ได้รับสิทธิการได้รับรู้ถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่จะได้รับก่อนที่จะเซ็นชื่อยินยอมในแบบฟอร์มยินยอมรักษา ส่วนสิทธิการปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่ตนไม่เห็นด้วย และการได้รับการรักษาพยาบาลตามที่ตนเลือกเป็นอย่างดี ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ตอบเนื่องจากไม่มีประสบการณ์

2.3 สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ผู้ป่วยส่วนใหญ่คาดหวังในสิทธิดังกล่าวทุกข้อ สิทธิที่คาดหวังมากที่สุดมีอยู่ 3 ข้อ คือ การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยกิริยาสุภาพอ่อนโยน การใช้วาจาที่ไพเราะในการพูดคุย และการเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมและมิดชิด

การปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติในเรื่องของการมีเวลาเป็นส่วนตัวไม่ถูกรบกวนเกินจำเป็น และการขออนุญาตเพื่อขอความร่วมมือในการทดลองหรือวิจัยมากที่สุด รองลงมา คือ การใช้วาจาที่ไพเราะในการพูดคุย ส่วนการขออนุญาตก่อนนำไปสอนแสดง และการขออนุญาตก่อนนำประวัติไปเปิดเผยเพื่อการศึกษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่ตอบเนื่องจากไม่มีประสบการณ์

2.4 สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังทุกข้อและข้อที่ผู้ป่วยทุกคนคาดหวัง ได้แก่ การได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัย การได้รับการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การให้ครอบครัวและญาติมิตรได้เยี่ยมเยียน และการได้รับการรักษาพยาบาลอย่างดีทัดเทียมผู้ป่วยอื่น

การปฏิบัติที่เคารพในสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับทุกข้อเรียงลำดับคือ การได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัย รองลงมาคือการให้ครอบครัวญาติมิตรได้เยี่ยมเยียน และการได้รับความสนใจไต่ถามทุกข์สุขหรือความเป็นอยู่ ยกเว้นการย้ายผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่เหมาะสมกว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ในเรื่องนี้

3. การเปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วย กับการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังต่อสิทธิของตนทั้งโดยรวม และแต่ละด้านซึ่งได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน สิทธิที่จะเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี สูงกว่าการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิดังกล่าวทุก ๆ ด้าน

4. เปรียบเทียบความคาดหวังในสิทธิ การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ จำแนกตามเพศ ประเภทของผู้ป่วย และระดับการศึกษา

4.1 ผู้ป่วยเพศชาย และหญิง มีความคาดหวังต่อสิทธินต่ละด้านไม่แตกต่างกัน ยกเว้นความคาดหวังในสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี ผู้ป่วยเพศหญิงจะคาดหวังมากกว่าเพศชาย ส่วนการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ ผู้ป่วยชายได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และการได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีมากกว่าผู้ป่วยหญิง

4.2 ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยสามัญ และหอผู้ป่วยพิเศษ มีความคาดหวังต่อสิทธิไม่ต่างกัน แต่ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยสามัญได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิเกี่ยวกับการเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสม และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีมากกว่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษ

4.3 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อสิทธิผู้ป่วยโดยรวม สิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับอื่น ๆ ส่วนการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยทั้งโดยรวมและแต่ละด้าน ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันได้รับการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อสิทธิของตนและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย

1.1 ด้านสิทธิที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน

จากผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตนในทุก ๆ ข้อ ซึ่งคล้ายกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ผู้ป่วยต้องการรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคของตนว่าเป็นโรคอะไร จะตายหรือไม่ เมื่อไรจะหาย ระยะเวลาที่ใช้ในการรักษา ความร่วมมือของผู้ป่วยในการดูแลตนเอง อาการของโรค วิธีการที่ใช้รักษาตน ค่ารักษาพยาบาล ผลของการผ่าตัดและการวินิจฉัย ความซับซ้อนของโรค กฎระเบียบของโรงพยาบาล บุคคลที่ผู้ป่วยต้องติดต่อด้วย ผลของการรักษา การพยากรณ์โรค (ปิยะรัตน์, 2532; Dodge, 1972; Linehan, 1966; Porter, et al., 1977; Skipper, et al., 1964) ซึ่งการที่ผู้ป่วยคาดหวังจะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน มีสาเหตุจากความเครียดจากโรคของตนอีกทั้งการที่ต้องมาอยู่ในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมใหม่ ทำให้ผู้ป่วยอยู่ในภาวะเครียด ดังนั้นผู้ป่วยจึงใช้การหาข้อมูล (Information Seeking) เป็นวิธีการเผชิญกับความเครียด (สมจิต, 2534) การรับรู้ข้อมูลจะช่วยให้ผู้ป่วยหาทางจัดการกับความเครียดและ

ช่วยให้คลายความวิตกกังวลและก่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษาพยาบาล (Porter, et al., 1977; Skipper, et al., 1964)

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลที่ผู้ป่วยต้องการรู้สามข้อแรก คือ การได้รับรู้ผลการตรวจ การวินิจฉัย การได้รู้จักแพทย์พยาบาลและผู้ที่รับผิดชอบดูแล และการได้รับคำชี้แจงที่ถูกต้องและจำเป็นก่อนตัดสินใจเริ่มการรักษาพยาบาล ซึ่งจะเห็นว่าเป็นข้อที่มีความสำคัญ เพราะผลการตรวจและการวินิจฉัยโรคจะเป็นข้อมูลแรกที่ใช้เป็นแนวทางในการให้การรักษาต่อไป เป็นข้อมูลที่ทำให้ผู้ป่วยได้รู้ว่าตนจะต้องเผชิญกับเหตุการณ์ใดบ้าง และการที่ต้องการได้รับข้อมูล คำชี้แจงที่ถูกต้องและจำเป็นก่อนการตัดสินใจเริ่มการรักษานั้นเป็นเพราะการได้ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้การตัดสินใจเริ่มการรักษาเป็นไปอย่างรอบคอบ อีกทั้งยังช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัย เป็นการรักษาด้วยความสมัครใจของผู้ป่วยและผู้ป่วยมีส่วนให้ความร่วมมือในการรักษาตนเอง และในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพมากมาย หากผู้ป่วยได้รู้จักแพทย์ พยาบาลและผู้ที่รับผิดชอบดูแลตน รู้ว่าเมื่อมีปัญหาจะปรึกษาใครได้ จะเป็นการช่วยลดความวิตกกังวลจากการขาดที่พึ่งได้

การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยด้านการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของตน ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยในทุกข้อ ยกเว้นการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอย่างคร่าว ๆ ก่อนการตรวจรักษา และการได้รับรู้การชี้แจงกฎระเบียบของโรงพยาบาล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ตอบว่าไม่ได้รับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วยโดยตรงมากกว่า อีกทั้งโรงพยาบาลสงขลานครินทร์มีแแผนกสังคมสงเคราะห์ ซึ่งให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่ยากจนอยู่จึงให้ความสำคัญในการให้ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลน้อย และส่วนหนึ่งอาจมีผลจากค่านิยมของคนไทยที่ไม่ยอมให้ใครดูถูกว่าไร้เงิน (วิเชียร, 2529; ไพฑูลย์, 2513; สุพัตรา, 2528) ทำให้ผู้ป่วยไม่กล้าที่จะถามถึงเรื่องค่าใช้จ่าย และพยายามที่จะหาเงินมาจ่ายค่ารักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังมีผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้จึงไม่ได้ให้ความสนใจที่จะรู้ข้อมูลเรื่องนี้ สำหรับข้อมูลชี้แจงกฎระเบียบของโรงพยาบาล จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยอาศัยการหาข้อมูลจากแผ่นประกาศ จากญาติ และจากเพื่อนผู้ป่วย แทนการถามจากเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพซึ่งไม่ได้ให้ข้อมูลเรื่องนี้แก่ผู้ป่วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าไม่ได้ให้ความสำคัญในการให้ข้อมูล

เกี่ยวกับระเบียบของโรงพยาบาล ทั้ง ๆ ที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่คาดหวังและเพื่อลดภาวะเครียดในเรื่องนี้ผู้ป่วยจึงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นแทน

1.2 ด้านสิทธิที่จะเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะเลือกวิธีการรักษาที่ตนเองเชื่อว่าเหมาะสมกับตน ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของปัญจางค์ (2523) ที่พบว่าผู้ป่วยร้อยละ 80.00 มีความคาดหวังในด้านที่จะแสดงความคิดเห็นหรือปรึกษากับแพทย์ พยาบาลเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาและหรือการพยาบาล และการศึกษาของมาลี (2527) ที่พบว่าผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าผู้ป่วยควรได้รับสิทธิในการเลือกวิธีการรักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับสภาพตนถึงร้อยละ 78.61 เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าลำดับสุดท้ายที่ผู้ป่วยคาดหวังในด้านนี้ คือ การปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำหากตนไม่เห็นด้วย ซึ่งมีเพียงร้อยละ 64.00 เท่านั้น จากการสัมภาษณ์พบว่าส่วนหนึ่งเป็นเพราะค่านิยมที่ผู้ป่วยมีต่อแพทย์ว่า แพทย์เป็นผู้ที่ทำดี เป็นผู้รู้ และควรเคารพนับถือในสังคมไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ ซึ่งเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปว่าเป็นโรงพยาบาลที่ใหญ่และทันสมัยที่สุดในภาคใต้ สภาพโรงพยาบาลและแพทย์ส่วนใหญ่เป็นผู้ชำนาญเฉพาะทางทำให้ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่น และไว้วางใจให้เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพเป็นผู้เลือกวิธีการรักษาให้ และคิดว่าวิธีการรักษาที่แพทย์เลือกให้เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับตนที่สุด นอกจากนี้การที่ผู้ป่วยไม่คาดหวังที่จะปฏิเสธการรักษาที่แพทย์เลือกให้ อาจเป็นเพราะเกรงว่าแพทย์จะไม่พอใจและไม่เต็มใจที่จะให้การรักษาตน ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของปัญจางค์ (2523) ที่ผู้ป่วยยอมปฏิบัติขัดกับความเชื่อในศาสนา เพราะเชื่อว่าแพทย์เป็นผู้รู้และเกรงว่าแพทย์จะไม่พอใจ นอกจากนี้ค่านิยมในเรื่องความเกรงใจต่อเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพซึ่งเป็นผู้มีความรู้ มีบุญคุณ และเป็นผู้มีอำนาจก็มีส่วนทำให้ผู้ป่วยไม่คาดหวังที่จะปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำ แม้ว่าตนเองจะไม่เห็นด้วยก็ตาม

การปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยที่จะเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน ผลการศึกษาร้อยละ 68.80 ของผู้ป่วยตอบว่า ไม่ได้รับรู้ถึงความจำเป็นและประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับก่อนที่จะเซ็นชื่อยินยอมในแบบฟอร์มยินยอมรักษาในโรงพยาบาล ทั้งนี้เป็นเพราะว่าผู้รับผิดชอบในการเซ็นชื่อยินยอมในแบบฟอร์มยินยอมรักษาในโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ คือ เจ้าหน้าที่รับใหม่จำหน่ายผู้ป่วย ซึ่งอาจไม่เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการชี้แจงให้

ผู้ป่วยทราบก่อนการเซ็นชื่อ และผู้ป่วยก็อาจทราบแต่เพียงว่าถ้าให้เซ็นชื่อก็เซ็น เป็นกฎระเบียบที่ต้องเซ็นชื่อก่อนเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลเท่านั้น โดยไม่ทราบถึงความสำคัญในแง่กฎหมาย และมีผู้ป่วยร้อยละ 13.60 ตอบข้อนี้ไม่ได้เนื่องจากญาติเป็นผู้เซ็นชื่อแทนตน ในข้อการปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำหากตนไม่เห็นด้วยและการได้รับการรักษาตามที่ตนได้เลือกเป็นอย่างดี ภายหลังการปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำ ผู้ป่วยตอบไม่ได้หรือไม่ตอบร้อยละ 92.00 และ 96.00 ซึ่งมีจำนวนมากนั้น เป็นเพราะผู้ป่วยประมาณครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 53.60 ไม่ใช้สิทธิในการเลือกและตัดสินใจในการรักษาพยาบาล ยกเว้นในกรณีฉุกเฉินหรือเป็นอันตรายต่อชีวิต และไม่กล้าที่จะปฏิเสธการรักษาที่เจ้าหน้าที่ทีม-สุขภาพแนะนำ แม้ว่าตนจะไม่เห็นด้วยก็ตามซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องจากค่านิยมที่เชื่อมั่นในความเป็นผู้รู้ของเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพ ประกอบกับการศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาชั้นประถมและมัธยมเป็นส่วนใหญ่ และมีความคิดว่าวิธีการรักษาที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพเลือกให้เป็นทางเลือกที่ดีที่สุดแล้ว นอกจากนี้ค่านิยมที่ยกย่องว่าแพทย์เป็นผู้ที่ทำดี มีบุญคุณ ดังนั้นต้องให้ความเกรงใจ ไม่แสดงความก้าวร้าว เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพยอมรับตนและให้การรักษาพยาบาลตนอย่างดี จากผลการศึกษาเนื่องจากผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่มีประสบการณ์ที่จะปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำ ดังนั้นจึงไม่สามารถตอบว่าภายหลังการปฏิเสธการรักษาพยาบาลที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพแนะนำแล้วจะได้รับการรักษาพบาบาลที่ตนเลือกเป็นอย่างดีหรือไม่ ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้คล้ายกับการศึกษาของบัญจางค์ (2523) ที่พบว่าผู้ป่วยไม่คำนึงถึงสิทธิของตนมากนัก อาจเป็นอิทธิพลของค่านิยม ประเพณี วัฒนธรรม ของคนไทยที่ให้การยกย่องว่าแพทย์เป็นผู้รู้ และผู้ป่วยต้องยอมรับต่อการปฏิบัติของแพทย์และพยาบาล จากการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยไม่ใช้สิทธิของตนในเรื่องดังกล่าว อีกทั้งเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพก็ไม่ได้เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้เลือกการรักษาแม้ว่าผู้ป่วยจะมีสิทธิ การตัดสินใจเลือกการรักษายังขึ้นอยู่กับแพทย์

1.3 ด้านสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์

ผลการศึกษาถึงความคาดหวังของผู้ป่วยที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ป่วยมีความคาดหวังในทุกข้อ ข้อที่มีความคาดหวังมากที่สุดได้แก่ การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพด้วยกริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนโยน การใช้วาจาที่ไพเราะในการพูดคุย การเลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสมและมิดชิด ซึ่งคล้ายกับการ

ศึกษาของ Comstock, et al., (1982) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์สูงกับความสุภาพอ่อนโยนของแพทย์ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ป่วยต้องการเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพที่เป็นมิตรกับผู้ป่วย (Boesch, 1972 อ้างตาม มาลี, 2527) ไม่พึงพอใจพยาบาลที่พูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจพูด (เกษร, 2523; ปิยวรรณ, 2533) ไม่พอใจพยาบาลกริยามารยาทไม่สุภาพ หน้าบึ้ง กริยาไม่ดี และดุ ต้องการพยาบาลที่มีใบหน้ายิ้มแย้ม พูดไพเราะ (นวลจันทร์, 2523; ปิยวรรณ, 2533) ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพมากกว่าเรื่องค่าใช้จ่าย หรือความสะดวกสบาย (อรทัย และคณะ, 2524 อ้างตาม ปิยะวรรณ, 2533) ส่วนความคาดหวังที่จะได้เลือกเสื้อผ้าที่เหมาะสม และมิดชิดนั้นคงเป็นเพราะว่าในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ เสื้อผู้ป่วยเป็นแบบผูกเชือก ซึ่งมีโอกาสหลุด ทำให้เปิดเผยร่างกายได้ ซึ่งทำให้ผู้ป่วยไม่ค่อยสบายใจ เนื่องจากต้องคอยระมัดระวังตัว

ส่วนการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิด้านการได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับ ยกเว้นข้อการขออนุญาตก่อนที่จะนำไปสอนแสดง หรือเป็นตัวอย่างในชั้นเรียนหรือที่ประชุม และการขออนุญาตก่อนที่จะนำประวัติส่วนตัวและการเจ็บป่วยไปเปิดเผย เพื่อการศึกษาหรือในการประชุมวิชาการแม้ว่าจะไม่มีการเปิดเผยชื่อก็ตาม ซึ่งผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติเพียงร้อยละ 10.40 และ 11.20 ส่วนใหญ่ไม่ตอบหรือตอบไม่ได้ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ และผู้ป่วยไม่สามารถรู้ได้ว่าเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพได้นำประวัติส่วนตัว และการเจ็บป่วยไปเปิดเผยเพื่อการศึกษาหรือในการประชุมวิชาการหรือไม่ หากเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพไม่บอกให้รู้

1.4 ด้านสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีทุก ๆ ข้อ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในข้อ การได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัย การได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงผู้รักษาพยาบาลก็ตาม การให้ครอบครัวและญาติมิตรได้เยี่ยมเยียนในขณะอยู่โรงพยาบาล และการได้รับการรักษาพยาบาลอย่างดีทัดเทียมกับผู้ป่วยอื่น โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ ผู้ป่วยมีความคาดหวังทุกคน ซึ่งการที่ผู้ป่วยให้ความคาดหวังในข้อเหล่านี้มาก อาจมีเหตุผลจากการที่ผู้ป่วยตระหนักว่าการเจ็บป่วยของตนสำคัญและการเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาลจะช่วยให้

เขาหายหรือบรรเทาความเจ็บป่วยลงได้ อีกทั้งตระหนักว่าอันตรายจากการรักษาพยาบาลอาจทำให้ผู้ป่วยทุกข์ทรมาน และถึงแก่กรรมได้ ดังนั้นผู้ป่วยควรได้รับการรักษาพยาบาลโดยคำนึงถึงความปลอดภัย และได้รับการดูแลรักษาเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งคล้ายกับการศึกษาที่ผ่านมาที่ผู้ป่วยจะไม่พึงพอใจแพทย์ที่ไม่สนใจผู้ป่วย ให้การวินิจฉัยโรคผิด การรักษาขาดประสิทธิภาพ (Bellin & Geiger, 1972; Mechanic, 1968 อ้างตาม ปิยวรรณ, 2533) ส่วนความคาดหวังที่จะให้ครอบครัวและญาติมิตรได้เยี่ยมเยียนนั้น เป็นเพราะภาวะเครียดจากการเจ็บป่วยและการเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยต้องหาวิธีการเผชิญกับความเครียด สิ่งหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ป่วยปรับตัวต่อความเครียดดังกล่าวได้ดีขึ้น คือ การที่ครอบครัวและญาติมิตรที่ผู้ป่วยไว้วางใจมาเยี่ยมเยียนและค่อยช่วยให้ข้อมูลและคำแนะนำในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถช่วยให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองมีค่าเป็นที่รักของคนใกล้ชิด มีคนที่ผู้ป่วยไว้วางใจในยามทุกข์ อีกทั้งยังค่อยช่วยเหลือในเรื่องวัตถุและการบริการต่าง ๆ ได้ด้วย (Cohen & Willis, 1985 อ้างตาม สมจิต, 2534) สำหรับความคาดหวังที่ได้รับการรักษาพยาบาลอย่างดีทัดเทียมกับผู้อื่นนั้นเป็นความคาดหวังที่มนุษย์ทุกคนมีสิทธิได้รับเท่าเทียมกันไม่ว่าจะมีความแตกต่างของเชื้อชาติ ศาสนา ฐานะทางสังคม เศรษฐกิจ เนื่องจากความเป็นมนุษย์ ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของรำพรรณ (2516) ที่พบว่าผู้ป่วยต้องการให้แพทย์สนใจผู้ป่วยอย่างทัดเทียมกัน ไม่ควรสนใจเฉพาะผู้ป่วยที่ฝากพิเศษ

การได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยด้านการได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีนั้น จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้รับสิทธิในด้านนี้เกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อการย้ายผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลที่เหมาะสมกว่าหากการรักษาพยาบาลที่ควรได้รับไม่สามารถกระทำได้ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ร้อยละ 95.20 ไม่ตอบ หรือตอบไม่ได้ เนื่องจากไม่มีประสบการณ์ ซึ่งเป็นเพราะว่าโรงพยาบาลสงขลานครินทร์เป็นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งเดียวในภาคใต้ และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายสาขา ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะตั้งใจมารักษาหรือถูกส่งต่อมาจากโรงพยาบาลอื่น ดังนั้นการย้ายผู้ป่วยไปรักษาโรงพยาบาลอื่นจึงมีน้อยมาก ทั้งนี้เพราะศักยภาพการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์จะมีมากกว่าโรงพยาบาลอื่น ๆ ในภาคใต้

2. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยกับการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวังในสิทธิของตนทั้งโดยรวมและด้านต่าง ๆ สูงกว่าการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ ซึ่งมีผลจากความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยคาดว่าผู้ป่วยควรจะได้รับอะไร ซึ่งในข้อความเกี่ยวกับสิทธิในแบบสัมภาษณ์นั้นเป็นสิ่งที่ทุกคนเชื่อว่าดี ถูกต้องและสมควรที่จะได้รับ แต่ในสถานการณ์จริงบางข้ออาจมีข้อจำกัดในการที่จะใช้สิทธิดังกล่าว ดังได้อภิปรายในข้อ 1 แล้ว จากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์พอจะสรุปรวมได้ว่ามีสาเหตุจากการที่ผู้ป่วยไม่รู้ว่าตนมีสิทธิอะไรบ้างในฐานะผู้ป่วย จึงไม่ได้เรียกร้องที่จะใช้สิทธิเหล่านั้น อีกทั้งผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา และมัธยมศึกษา มีอาชีพลูกจ้างและเกษตรกร ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยมีความรู้ ไม่กล้าที่จะถามหรือแสดงความคิดเห็น และในสังคมไทยภาพพจน์ของแพทย์ในสายตาผู้ป่วยเป็นผู้มีความรู้ เป็นผู้ที่ทำดี เป็นผู้มีอำนาจในการรักษาผู้ป่วย ดังนั้นทำให้ผู้ป่วยต้องเกรงใจ ไม่กล้าถาม และแสดงความคิดเห็น ไม่ก้าวร้าวเพื่อสัมพันธภาพที่ดีซึ่งผู้ป่วยเชื่อว่าเป็นหนทางที่ตนจะได้รับการรักษาอย่างดี นอกจากนี้การไม่ได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วย อาจมีสาเหตุจากการที่เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพบางส่วนไม่ตระหนักถึงความสำคัญเรื่องนี้ ซึ่งคล้ายกับการศึกษาของบัญจางค์ (2524) ที่พบว่า ในเรื่องสิทธิผู้ป่วยที่จะได้รับการปกปิดอวัยวะที่ไม่ควรเปิดเผยขณะตรวจรักษา มีแพทย์ส่วนหนึ่งไม่มากนักที่คิดว่าไม่ใช่สิทธิผู้ป่วย แต่เป็นสิทธิที่แพทย์จะปฏิบัติ และในสภาพความเป็นจริงหากผู้ป่วยไม่ใช้สิทธิของตน หรือขอใช้สิทธิของตน เจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพอาจลืมที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยใช้สิทธิของตน

จากการศึกษาของมาลี (2527) ที่พบความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยกับความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อสิทธิของตน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยคาดหวังในสิทธิของตนมากกว่าการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิ ทั้งนี้สาเหตุใหญ่เนื่องจากค่านิยมของคนไทยที่มีต่อวิชาชีพทางการแพทย์ และพยาบาลนั่นเอง

3. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยหญิงและชาย

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในสิทธิของผู้ป่วยชายและหญิง พบว่าผู้ป่วยหญิงมีความคาดหวังในสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีมากกว่าผู้ป่วยชาย ซึ่งต่างจากงานวิจัยของมาลี (2527) ที่พบว่า เพศไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อสิทธิของตน และการวิจัยของอัลคา และคณะ (Hulka et al., 1975 อ้างตาม ปิยวรรณ, 2533) ที่พบว่า ผู้ป่วยเพศ

หญิงมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศหญิง เป็นเพศที่ถูกกำหนดให้ดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น และดูแลกิจวัตรประจำวันในบ้านมากกว่าเพศชาย ซึ่งเมื่อผู้ป่วยตอบคำถามที่มีลักษณะละเอียดอ่อน เช่น ความคาดหวังถึงการได้รับความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ สนใจไต่ถามทุกข์สุข หรือได้รับคำปลอบโยน ย่อมมีโอกาสที่จะแสดงความรู้สึก หรือคาด-หวังได้มากกว่าชาย ส่วนการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วย พบว่า ผู้ป่วยชายได้รับมากกว่าผู้ป่วยหญิงในเรื่องของสิทธิ ที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมาลี (2527) ที่ว่า ถ้าผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วยมากขึ้น ผู้ป่วยจะแสดงความคิดเห็นต่อสิทธิของตนน้อยลง เพราะผู้ป่วยชายได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีมากกว่าผู้ป่วยหญิง จึงมีความคาดหวังต่อสิทธิดังกล่าวน้อยกว่าผู้ป่วยหญิงด้วย อีกประการหนึ่ง อาจเนื่องจากเหตุผลซึ่งกล่าวในตอนต้น คือ เพศหญิงมีความละเอียดอ่อนและคาดหวังมาก ดังนั้นจึงรู้สึกถึงการปฏิบัติที่ได้รับการตอบสนองความต้องการได้ยากกว่าเพศชาย

4. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยหอผู้ป่วยสามัญ และหอผู้ป่วยพิเศษ

แม้ว่าเมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในสิทธิของผู้ป่วยระหว่างหอผู้ป่วยสามัญ และหอผู้ป่วยพิเศษ พบว่าไม่แตกต่างกัน แต่ถ้าเปรียบเทียบการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยหอผู้ป่วยสามัญ ได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิที่เกี่ยวกับการเลือกวิธีการรักษาที่เหมาะสมกับสภาพของตน และสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่ดีมากกว่าผู้ป่วยหอผู้ป่วยพิเศษ ก็อาจแสดงให้เห็นทางอ้อมว่า ผู้ป่วยหอผู้ป่วยสามัญพอใจในสิทธิที่ได้รับมากกว่าผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ เพราะผู้ป่วยที่จะเข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยพิเศษนั้น มักเป็นผู้มีฐานะทางการเงินพอควร หรือเป็นข้าราชการ หรือพนักงานหน่วยงานที่สามารถเบิกจ่ายได้ หรือเป็นบิดา-มารดาบุตรของข้าราชการ ดังนั้นย่อมคาดหวังที่จะมีโอกาสที่จะเลือกวิธีการรักษา หรือร้องขอการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพได้มากกว่า ก็อาจทำให้มีความรู้สึกต่อการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิได้ยากกว่าผู้ป่วยในหอผู้ป่วยสามัญ อีกประการหนึ่งก็อาจมาจากเหตุผลที่เกี่ยวกับความเกรงใจ ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยสามัญอาจเห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพตลอดเวลาทำให้มีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีสุขภาพมีงานมาก จะต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากตลอด 24 ชั่วโมง

ดังนั้นการได้รับการรักษาพยาบาลเท่าที่เป็นอยู่ก็นับว่ามากพอสมควรแล้ว ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องสิทธิอะไรมากไปกว่านี้ก็ได้

5. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยระหว่างผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

การเปรียบเทียบความคาดหวังในสิทธิของผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันพบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคาดหวังในสิทธิที่จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างสมศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และสิทธิในการรักษาพยาบาลที่ดีต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิค่อนข้างมากอยู่แล้ว จึงมีความเกรงใจ ไม่คาดหวังในสิทธิต่าง ๆ มากนัก ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีเพียง 1 รายเท่านั้น และเป็นผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีอยู่แล้ว จึงอาจเป็นตัวแทนในกลุ่มดังกล่าวได้ไม่ดีเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ป่วยที่มาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ มีความคาดหวังในสิทธิของตนทุก ๆ ด้าน และทุก ๆ เรื่อง และได้รับการการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องของการได้รับข้อมูลต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการรักษา การชี้แจงกฎระเบียบของโรงพยาบาล การรับรู้ถึงความจำเป็นก่อนการเซ็นชื่อยินยอมในแบบฟอร์มยินยอมในการรักษา ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพที่ให้การดูแลรักษาผู้ป่วย โดยเฉพาะพยาบาลซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง น่าจะให้ความสำคัญต่อเรื่องดังกล่าวมากขึ้น อาจจัดระบบเกี่ยวกับการให้คำแนะนำประเภทสื่อต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้ผู้ป่วยมีโอกาสจำได้มากขึ้น และประหยัดเวลาพยาบาล อย่างไรก็ตามการให้คำแนะนำด้วยปากเปล่าในลักษณะรายบุคคลก็เป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

2. ผู้ป่วยส่วนใหญ่ คาดหวังในสิทธิของตนทุกเรื่อง แต่อาจไม่ทราบว่านั่นเป็นสิทธิที่ตนพึงได้รับ และไม่สามารถเรียกร้องสิทธินั้นได้เท่าที่ควร ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพเองก็ไม่ทราบว่าผู้ป่วยควรได้รับสิทธิอะไรบ้าง ก็จะทำให้เกิดการล่วงเกินหรือละเมิดสิทธิผู้ป่วย

ได้ง่าย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพทุกคนควรได้ทราบถึงสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ การปฏิบัติงานตามจรรยาวิชาชีพแห่งตน เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิได้มากขึ้น

3. ควรวิจัยเกี่ยวกับการรับทราบถึงสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ และการปฏิบัติการที่เคารพในสิทธิผู้ป่วย จากเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพกลุ่มต่าง ๆ โดยการสัมภาษณ์และสังเกต

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วยอย่างลึกซึ้ง โดยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และให้เหตุผลในการอธิบายปรากฏการณ์ต่าง ๆ ได้ละเอียดยิ่งขึ้น

5. ควรมีการวิจัยในกลุ่มของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน และเปรียบเทียบสิทธิของผู้ป่วยที่มีเศรษฐานะ และสังคมที่ต่างกัน