

การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู



นางสาวจริยา เจริญไชย

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-2000-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 20617173

THE MANAGEMENT OF NURSING SERVICE SYSTEM FOR PATIENT ADVOCACY,
OUT-PATIENT DEPARTMENT, NONG BUA LUM PHU HOSPITAL

Miss Jariya Charoenchai

A Project Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
For the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration

Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-2000-9

จริยา เจริญไชย: การจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก
 โรงพยาบาลหนองบัวลำภู (THE MANAGEMENT OF NURSING SERVICE SYSTEM
 FOR PATIENT ADVOCACY, OUT-PATIENT DEPARTMENT, NONG BUA LUM PHU
 HOSPITAL) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. ร.ต.อ.หญิง ดร. ยูพิน อังสุโรจน์,
 117 หน้า. ISBN 974-17-2000-9.

การศึกษาโครงการศึกษาอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อการจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เพื่อประเมินการดำเนินการจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่มาใช้บริการในงานผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังดำเนินการจักระบบ โดยมีกลุ่มเป้าหมายคือ พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู จำนวน 7 คน ซึ่งประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ 3 คน พยาบาลเทคนิค 3 คน ผู้มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามี 3 ชุด คือ โครงการจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู แบบประเมินการดำเนินการจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ที่

ผลการดำเนินโครงการสรุปได้ว่า

1. การจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู มีทั้งหมด 6 องค์ประกอบ คือ 1) การจักระบบด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการไม่เลือกปฏิบัติจากผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสุขภาพ 2) การจักระบบด้านการให้ข้อมูล 3) การจักระบบด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา 4) การจักระบบด้านการช่วยเหลือผู้ป่วยกรณีวิกฤต 5) การจักระบบด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการเปลี่ยนผู้ให้บริการ และ 6) การจักระบบด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณีผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช
2. พยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เห็นด้วยมาก กับการดำเนินการจักระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ในเรื่องประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ความรู้ในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย แนวทางปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และควรจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องในหน่วยงานผู้ป่วยนอก
3. ความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังการจักระบบสูงกว่าก่อนการจักระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

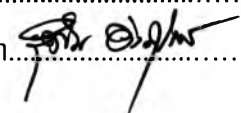
สาขาวิชา.....การบริการพยาบาล.....

ปีการศึกษา.....2545.....

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

๒ ๑๒



4477556936: MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEYWORD: NURSING SERVICE SYSTEM FOR PATIENT ADVOCACY

JARIYA CHAROENCHAI : THE MANAGEMENT OF NURSING SERVICE SYSTEM FOR
PATIENT ADVOCACY, OUT-PATIENT DEPARTMENT, NONG BUA LUM PHU HOSPITAL.

PROJECT ADVISOR: ASST. PROF. POLICE. CAPTAIN. YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D.

117 pp. ISBN 974-17-2000-9.

The purposes of this project were to study the management of nursing service system for patient advocacy, out-patient department, Nong Bua Lum Phu hospital; to investigate OPD nurses opinion concerning the project; and to compare the patient satisfaction with nursing service system for patient advocacy of out-patients. Subjects composed of 7 staff nurses who were 3 professional nurses and 4 technical nurses and 60 out-patients. Project data were gathered by 3 tools which were 1) the management of nursing service system for patient advocacy, out patient department, Nong Bua Lum Phu hospital, 2) nurses' opinion upon the project, and 3) patient satisfaction with nursing service for patient advocacy questionnaire. All tools were tested for content validity. The data was analyzed by percentage, mean, standard deviation, and t-test.

The results of the study were as follows:

1. The management of nursing service system for patient advocacy, out-patient department, Nong Bua Lum Phu hospital composed of 6 components: 1) Management of health service for patient as in constitutional provided, 2) Management of necessary health service information for patient, 3) Management of information about the names of those treating for patient and relatives, 4) Management of critical care for patient, 5) Management of data about health record of patient, and getting second opinion from other medical personnel, and the chance to change other medical service personnel or hospitals, and 6) Management of the decision making in the cases of children, psychosis, and comatose patient.

2. All staff nurses of out-patient department, Nong Bua Lum Phu hospital very agreed with nursing service system of the project on utilization of the nursing quality practice development, knowledge for advocacy, and guidelines for practice. The management of nursing service system for patient advocacy should be set continuously in out-patient department.

3. The patient satisfaction with nursing service system for patient advocacy after the project implementation were significantly higher than before the implementation, at the 0.05 level.

Field of study...Nursing Administration....

Student's signature.....

Academic year.....2001.....

Advisor's signature.....

Jariya Charoenchai
Yupin Aungsuroch

กิตติกรรมประกาศ

โครงการศึกษาอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาและการดูแลอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการศึกษาอิสระฯ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ความรู้ แนวคิด และตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำโครงการฯ ด้วยดีตลอดมา อีกทั้งท่านได้ให้ความเอื้ออาทรให้กำลังใจ เสียสละ ประรณชาติ และห่วงใยเสมอ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งและได้ตระหนักถึงคุณค่าในสิ่งที่ท่านอาจารย์ได้มอบให้ จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ ประธานสอบโครงการศึกษาอิสระฯ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ให้คำแนะนำ และข้อคิดต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาโครงการฯ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ถนอมขวัญ ทวีบุญ กรรมการสอบโครงการศึกษาอิสระฯ ที่ได้กรุณาให้ข้อคิดเห็น ให้คำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาโครงการฯ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ แนวคิด คำแนะนำต่างๆ ที่มีประโยชน์แก่ผู้ศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญที่ให้สัมภาษณ์ ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ข้อมูลตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการดำเนินโครงการฯ ในครั้งนี้ รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหนองบัวลำภู หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก หัวหน้างานผู้ป่วยนอก และพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก ที่อนุญาตให้ดำเนินโครงการฯ ให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการฯ และเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ท้ายสุดผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา บุคคลอันเป็นที่รัก และน้องๆ ทุกคนของผู้ศึกษา ที่คอยให้กำลังใจช่วยเหลือแก่ผู้ศึกษาเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่น ปริญญาโททุกคน

จริยา เจริญไชย

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | จ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ฉ |
| สารบัญ..... | ช |
| สารบัญตาราง..... | ฅ |
| สารบัญแผนภูมิ..... | ญ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | |
| หลักการและเหตุผล..... | 1 |
| วัตถุประสงค์..... | 5 |
| กลุ่มเป้าหมาย..... | 5 |
| ระยะเวลาดำเนินการ..... | 5 |
| คำจำกัดความที่ใช้ในโครงการ..... | 5 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 8 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย..... | 10 |
| บทบาทของพยาบาลในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย..... | 33 |
| การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก..... | 42 |
| การบริหารแบบมีส่วนร่วม..... | 49 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 53 |
| 3 วิธีดำเนินโครงการ | |
| ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ..... | 63 |
| ขั้นตอนที่ 2 ขั้นปฏิบัติ..... | 65 |
| ขั้นตอนที่ 3 ขั้นประเมินผลโครงการ..... | 66 |
| 4 ผลการดำเนินโครงการ..... | 68 |
| 5 สรุปอภิปรายผลการดำเนินโครงการและข้อเสนอแนะ..... | 82 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ | |
| รายการอ้างอิง..... | 89 |
| ภาคผนวก | |
| ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ..... | 95 |
| ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการ..... | 97 |
| เครื่องมือชุดที่ 1 โครงการการจัดระบบบริการพยาบาล..... | 98 |
| เครื่องมือชุดที่ 2 แบบประเมินการดำเนินการจัดระบบ..... | 99 |
| เครื่องมือชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจ..... | 103 |
| แบบตรวจสอบรายการการจัดระบบ..... | 107 |
| ภาคผนวก ค ตัวอย่างคู่มือการจัดระบบบริการพยาบาล..... | 108 |
| ภาคผนวก ง หนังสือขอความร่วมมือในโครงการศึกษาอิสระ..... | 112 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 117 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู..... | 74 |
| 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคิดเห็นของพยาบาล หน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิ ผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู..... | 76 |
| 3 จำนวนและร้อยละของผู้มาใช้บริการ ในหน่วยงานผู้ป่วยนอก..... | 78 |
| 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจบริการในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่ใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ก่อนและหลังการจัดระบบ..... | 80 |

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

ภาพประกอบ

| | | |
|---|--------------------------|----|
| 1 | สรุปขั้นตอนการศึกษา..... | 85 |
|---|--------------------------|----|