

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินโครงการ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

โครงการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู และประเมินการดำเนินการจัดระบบ โดยประเมินจากความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก และประเมินความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ โดยประเมินความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจากผู้มาใช้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โดยการดำเนินโครงการเป็นลักษณะ การสร้างแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู และการนำไปใช้ในหน่วยงาน ซึ่งมีวิธีการสร้างตามกระบวนการทางวิชาการ และการมีส่วนร่วมจากผู้ปฏิบัติงานในการกำหนดกิจกรรมต่างๆ กลุ่มเป้าหมาย คือ พยาบาลที่ปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยนอก ทั้งหมด 7 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ 3 คน พยาบาลเทคนิค 4 คน ผู้ป่วยหรือผู้ดูแลผู้ป่วยในกรณีที่ผู้ป่วยมีอายุต่ำกว่า 18 ปี หรือผู้ป่วยที่มีความบกพร่องทางกายหรือจิตที่มารับการรักษาโรคที่หน่วยงานผู้ป่วยนอก ก่อนดำเนินโครงการ จำนวน 30 คน ในแผนกอายุรกรรม จำนวน 10 คน แผนกกุมารเวช 10 คน แผนกศัลยกรรมกระดูก 10 คน และหลังดำเนินการจัดระบบบริการ จำนวน 30 คน โดยกำหนดคุณลักษณะด้าน อายุ เพศ การศึกษา อาชีพเหมือนกัน รวมทั้งหมด 60 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินโครงการประกอบด้วย ชุดที่ 1 โครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ชุดที่ 2 แบบประเมินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ซึ่งผ่านการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา สำนวนภาษา จำนวน 5 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น โดยถือเกณฑ์ความเห็นตรงกัน 4 ใน 5 ท่าน

ขั้นตอนการดำเนินโครงการมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นปฏิบัติ และขั้นประเมินผล ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในงานผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับการจัดระบบบริการพยาบาลที่เป็น การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ที่เหมาะสมในหน่วยงานผู้ป่วยนอก และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย หลังจากนั้นได้ประชุมระดมสมองพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก เพื่อสร้างแนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ในงานผู้ป่วยนอก เมื่อผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จัดทำเป็นคู่มือปฏิบัติให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน

ผู้ป่วยนอก ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในขั้นนี้ใช้แนวทางการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นเวลา 4 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 5 มีนาคม 2546 ถึงวันที่ 5 เมษายน 2546 และขั้นประเมินผล โดยการสอบถามความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินการจัดระบบบริการ ในเรื่องประโยชน์ที่ได้รับ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่างๆ และเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยสำรวจความพึงพอใจก่อนและหลังดำเนินการจัดระบบ โดยใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 คำนวณหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ ที

สรุปผลการดำเนินโครงการ

1. ผลการดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู พบว่า ได้แนวทางในการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู และมีระบบบริการพยาบาลในหน่วยงานผู้ป่วยนอก ที่ชัดเจนและเหมาะสมใช้ในหน่วยงานผู้ป่วยนอกซึ่งประกอบด้วยระบบบริการ 6 ด้านคือ ด้าน คือ 1) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับบริการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีทางเลือกปฏิบัติ 2) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านให้ข้อมูล 3) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา 4) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงต่อชีวิต 5) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และ 6) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณีผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช โดยการจัดระบบบริการพยาบาลทั้ง 6 ด้านสามารถจัดบริการตามรายละเอียดของการบริการพยาบาลแต่ละด้านได้ตามคู่มือที่ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้น

2. ความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกต่อการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

ความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก พบว่าเห็นด้วยมาก กับการดำเนินโครงการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย โดยมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ การได้รับความรู้ และการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดกิจกรรมในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่ชัดเจนและมีความสอดคล้องกับสิทธิผู้ป่วย มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลที่มุ่งสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษาและแก้ไขปัญหาจากผู้ศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดการบริการพยาบาล ร่วมตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการ และ

ปฏิบัติการบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ตามที่กำหนด จากการตรวจสอบจากแบบตรวจสอบรายการพบว่ามีการจัดบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทั้งหมด 45 รายการ ปฏิบัติได้ 44 รายการ และอีก 1 รายการ ที่ไม่ได้ปฏิบัติคือการสร้างวัฒนธรรมในการแนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้พยาบาล ซึ่งระบบบริการพยาบาลที่จัดก็มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ สรุปได้ดังนี้

2.1 การได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ คือ ได้รับความรู้มากขึ้น มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน และทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติได้ มีการประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และได้ช่วยให้ผู้ป่วยได้รับการพิทักษ์สิทธิ ในการรักษาที่ครอบคลุมตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ รวมทั้งความถูกต้องในการดำเนินงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีข้อเสนอให้บุคลากรในโรงพยาบาล ทุกหน่วยงานได้รับการอบรมในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และกระตุ้นให้ทุกสาขาวิชาชีพได้ตระหนักและมีความรู้และถือปฏิบัติ และเพื่อหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ผลมากขึ้นอย่างครอบคลุม เพื่อการประสานงานของหน่วยงาน และควรดำเนินการต่อเนื่องตลอดไป เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ของผู้ให้บริการ ก่อนการจัดระบบโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความกระตือรือร้นดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุดในเรื่องการได้รับการอธิบายขั้นตอนการบริการ คู่มือแนะนำการปฏิบัติ ป้ายขั้นตอนบริการในบริเวณที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง และหลังการจัดระบบ ความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดในหัวข้อการที่ได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ที่ชัดเจน และการได้รับคำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ที่ชัดเจน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยหลังการจัดระบบ สูงกว่าก่อนการจัดระบบ แสดงให้เห็นว่าโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับการบริการด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยจากหน่วยงานที่ครอบคลุมสิทธิที่ผู้ให้บริการพึงได้รับ ทำให้ผู้ให้บริการพึงพอใจมาก

ในส่วน of ข้อคำถามปลายเปิด สรุปข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ก่อนการจัดระบบ มีผู้ให้บริการตอบคำถามในด้านการได้รับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ พบว่ามีข้อเสนอแนะในด้านพฤติกรรมบริการของพยาบาล ในเรื่องการพูดไม่เพราะเป็นส่วนมาก แพทย์มาตรวจไม่ตรงเวลา และอยากได้รับการบริการจากพยาบาลด้วยอริยาไศยไมตรีที่ดี ให้พูดจาไพเราะกับผู้ให้บริการ อยากให้มีการประชาสัมพันธ์วิธีหรือขั้นตอนการใช้สิทธิบัตร เช่น บัตร 30 บาท

หลังการจัดระบบ พบว่ามีผู้ให้บริการตอบคำถามในด้านการได้รับการพิทักษ์สิทธิประโยชน์อะไรบ้างจากการมาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โคน สรุปข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการพบว่า ไม่มีประเด็นในเรื่องการละเมิดสิทธิผู้ป่วย แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกคนให้คำแนะนำด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ในการบริการต่างๆ โดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี

อภิปรายผลการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินโครงการและสรุปผลการศึกษาศาสามารถอภิปรายผลประเด็นสำคัญต่างๆ ได้ดังนี้

1. การจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลหนองบัวลำภู มีทั้งหมด 6 ด้านคือ 1) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการได้รับการด้านสุขภาพตามสิทธิที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญและการได้รับการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ 2) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านให้ข้อมูล 3) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รักษา 4) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการช่วยเหลือกรณีวิกฤตหรือเสี่ยงต่อชีวิต 5) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยและการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการ และ 6) การจัดระบบบริการพยาบาลด้านการมอบอำนาจการตัดสินใจแทนในกรณีผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยหมดสติ และผู้ป่วยจิตเวช ในการดำเนินการจัดระบบบริการ พบว่า หัวหน้างานผู้ป่วยนอก พยาบาลและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอก สามารถที่จะให้บริการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มาใช้บริการในหน่วยงาน ตามคู่มือที่ได้ร่วมกันกำหนดการบริการพยาบาลในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ทำให้ผู้ปฏิบัติมีความมั่นใจ มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และมีตระหนักในการที่จะพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ป้องกันการปฏิบัติที่เป็น การละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยการให้บริการพยาบาลที่เหมาะสม สามารถจัดบริการพยาบาลที่เป็นการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยได้ครอบคลุมทุกด้าน โดยการมีส่วนร่วมของทีมพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก ในการดำเนินโครงการ ทำให้การบริการในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีความชัดเจน เป็นรูปธรรม ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ มีการให้ข้อมูลผู้ให้บริการมากขึ้น ทำให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานงานที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน ที่สามารถประเมินผลได้ ทุกคนมีความรู้และถือปฏิบัติ และมีการปรับปรุงงานบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพบริการของโรงพยาบาล มีประโยชน์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2. ความคิดเห็นของพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอก ต่อการดำเนินการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการดำเนินโครงการอยู่ในระดับมาก ในทุกข้อรายการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกทุกคน ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เพราะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยอย่างถูกต้องมากขึ้น มีทัศนคติที่ดี ต่อการการจัดระบบบริการฯ เต็มใจและตั้งใจที่จะช่วยเหลือให้ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับบริการที่มีคุณภาพเกินความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ พยาบาลในหน่วยงานผู้ป่วยนอกทุกคนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการให้บริการในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอน ร่วมคิดแก้ปัญหา และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ขอมรับที่จะปฏิบัติตามที่ได้กำหนดแนวทางการจัดบริการพยาบาลร่วมกัน ทำให้มีการบริการที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ มีการประเมินผลหรือเสียงสะท้อนจากผู้มาใช้บริการในทางที่ดีทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่จะปฏิบัติและคงไว้อย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมเป็นการตั้งเป้าหมาย และการตัดสินใจซึ่งมีลักษณะที่คล้ายกันคือ จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานขอมรับและความผูกพันที่เกิดขึ้นนี้เป็นหนึ่งในผลลัพธ์ที่ทำให้เกิดประสิทธิผลของงาน และผลผลิตมากขึ้นมีคุณค่าเป็นการเพิ่มความรู้สึกของการประสบความสำเร็จ และการทำงานได้ลุล่วงสมบูรณ์ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและมีผลต่อประสิทธิผลของงาน และผลผลิตขององค์กรได้ และพยาบาลหน่วยงานผู้ป่วยนอกได้ให้ข้อเสนอแนะให้บุคลากรในโรงพยาบาล ทุกหน่วยงานได้รับการอบรมในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กระตุ้นให้ทุกสาขาวิชาชีพได้ตระหนักและมีความรู้และถือปฏิบัติ หาแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยให้ได้ผลมากขึ้นอย่างครอบคลุม และควรดำเนินการต่อเนื่องตลอดไป เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการอย่างเต็มที่

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ก่อนและหลังดำเนินโครงการ พบว่า มีความแตกต่างกัน หลังดำเนินโครงการความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสูงกว่า ก่อนดำเนินโครงการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การดำเนินโครงการการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองบัวลำภู มีผลทำให้ความพึงพอใจในบริการเพื่อการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยสูงขึ้น เนื่องจากมีการจัดระบบบริการพยาบาลเพื่อพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยมีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมชัดเจน พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานผู้ป่วยนอก มีความรู้ในเรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีแนวทางปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน จัดระบบครอบคลุมและสอดคล้องกับคำประกาศสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ เช่น มีการจัดบริการการให้ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ การให้การต้อนรับผู้ป่วยด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ปรับพฤติกรรมบริการ ทำให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังจากผู้มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ใจในบริการที่ได้รับและมีความมั่นใจในการที่จะได้รับการบริการที่เป็นการปกป้องสิทธิประโยชน์
ที่พึงจะได้รับตามสิทธิของผู้ป่วยเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสามารถประเมินได้จากไม่มีข้อร้องเรียนใน
ด้านการละเมิดสิทธิต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการจัดทำโครงการ

1. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการในการนำไปทดลองใช้ควรจะมากกว่านี้ เพื่อให้
เห็นปัญหาและอุปสรรคที่กว้างและชัดเจนมากขึ้นและมีการติดตามประเมินผลและการพัฒนาอย่าง
ต่อเนื่อง
2. ควรมีการจัดระบบบริการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยทุกหน่วยงาน ทั้งโรงพยาบาลเพื่อให้มี
การจัดระบบการบริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน
3. มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในเรื่องสิทธิผู้ป่วย กฎหมาย และจริยธรรม ให้กับทุกคน
และทุกองค์กร เพื่อที่จะได้มีการวางแผนการดำเนินการในด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และการ
ร่วมแก้ปัญหาโดยสหสาขาวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. มีการประเมินการรับรู้ของผู้ป่วย และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลด้าน
การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในระยะยาว
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย
ในกลุ่มผู้ป่วย ในแต่ละหน่วยงาน