

นโยบายทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสุรินทร์

สิทธิผู้ป่วย หมายถึง ความชอบธรรมที่ผู้รับบริการทางสุขภาพสาขาต่างๆจะพึงได้รับ เพื่อคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์ของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สิทธิผู้ป่วยจึงเป็นแนวทางหรือหลักการที่ใช้ในการตัดสินใจของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ โดยการกำหนดหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความรับผิดชอบ รมั้ตระวังตามมาตรฐานวิชาชีพและตามกฎหมายบ้านเมือง (สุกัญญา ประจุกุศลป, 2546)

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาลบนพื้นฐานของความเคารพในคุณค่าความเป็นมนุษย์ตลอดจนการพิทักษ์สิทธิตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ

เป้าหมาย

ผู้รับบริการทุกรายได้รับการพิทักษ์สิทธิ

ตัวชี้วัด

1. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้ใช้บริการ = 0
2. จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางการพยาบาลลดลง
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ≥ 85

แนวทางปฏิบัติ

1. กำหนดให้เรื่องการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย เป็นประเด็นสำคัญในการปฐมนิเทศพยาบาลใหม่
2. สนับสนุนการเผยแพร่ความรู้ ประชาสัมพันธ์เรื่องสิทธิผู้ป่วยเพื่อการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ
3. จัดทำสื่อเรื่องสิทธิผู้ป่วย 10 ประการ ไว้ด้านหลังป้ายประจำตัวบุคลากร เพื่อให้เกิดความตระหนัก

และเตือนความจำ

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางการพยาบาลทุกคนปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติการพิทักษ์สิทธิและจรรยาบรรณองค์กร (SD-ETH-001 Rev.1) ดังนี้

- 4.1 เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์การแพทย์ที่ใช้ในการดูแลผู้ป่วยทั้งภาวะปกติ

และฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง

- 4.2 ให้การดูแลผู้ป่วยทุกรายอย่างเสมอภาค โดยยึดหลักคุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพ

- 4.3 ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เกี่ยวกับภาวะสุขภาพรวมทั้งวิธีการตรวจรักษาต่าง

ๆ

เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถเลือก/ตัดสินใจในการยินยอมหรือไม่ยินยอมรับการรักษา ยกเว้นเป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น

4.4 ให้การช่วยเหลือผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตทันทีโดยไม่ต้องรอกำหนดของจากผู้ป่วย

4.5 จัดทำแผนภูมิสายบังคับบัญชา รูปภาพ ป้ายชื่อและแนะนำตัวเพื่อให้ผู้ป่วย และครอบครัวรับทราบ

4.6 ให้สิทธิผู้ป่วยและครอบครัว ในการขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพสุขภาพอื่น และสิทธิขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้

4.7 รักษาความเป็นส่วนตัวและความลับของผู้ป่วย เกี่ยวกับ

4.7.1 ความลับของเวชระเบียน ทั้งสิทธิการใช้และเข้าถึงข้อมูลเวชระเบียน (WI-NUR-006)

4.7.2 การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษา เรียนรู้/วิจัย (WI-NUR-011)

4.7.3 การเปิดเผยร่างกายจากการดูแลบริการรักษาพยาบาล (WI-NUR-008)

เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

4.8 ให้บิดา มารดาหรือผู้แทนโดยชอบธรรม ใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายหรือจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

4.9 ปกป้องผู้ป่วยไม่ให้ถูกล่วงล้ำหรือละเมิดสิทธิส่วนบุคคลในทางที่ไม่เหมาะสม โดยก่อนให้การพยาบาลใดๆ แก่ผู้ป่วย ให้ดำเนินการดังนี้

4.9.1 บอกให้ผู้ป่วยได้รับทราบ แม้ในภาวะไม่รู้สึกรู้ตัว

4.9.2 บอกให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยที่รู้สึกตัวก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง

4.9.3 ไม่เปิดเผยร่างกายผู้ป่วยเกินความจำเป็น

4.9.4 สถานที่/บริเวณให้การพยาบาล เป็นสัดส่วนและมิดชิด

4.9.5 ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติการแสดงเจตนาไม่รับการรักษายาพยาบาล กรณีปฏิเสธ

การรักษาที่ไม่เหมาะสมในผู้ป่วยทุกราย โดยเฉพาะผู้ป่วยไม่รู้สึกรู้ตัวหรือผู้ป่วยวาระสุดท้าย

4.10 พึงทักขีสิทธิกลุ่มผู้ป่วยพิเศษตามแนวทางปฏิบัติ ได้แก่

4.10.1 แนวปฏิบัติการให้บริการให้ความช่วยเหลือเด็กและสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง (OSCC)

4.10.2 แนวทางการรักษาสิทธิผู้ป่วย HIV

4.10.3 แนวทางการดูแลผู้ป่วยในระยะสุดท้าย

4.10.4 แนวทางปฏิบัติเมื่อมีผู้ป่วยคดี

การประเมินผล

- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานและเปรียบเทียบค่าเป้าหมายตามตัวชี้วัด ทุก 6 เดือน
- ทบทวนและปรับปรุงแนวทางการดำเนินงานต่อเนื่องทุกปี