

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด เอกสาร ผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมารวบรวมสรุปเป็นสาระสำคัญโดยนำเสนอเป็นลำดับดังต่อไปนี้

1. คุณธรรมและจริยธรรม
2. จริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล
3. จรรยาบรรณพยาบาล
4. การบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ
5. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล
6. พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

คุณธรรมและจริยธรรม

ความหมายของคุณธรรม

คุณธรรม หมายถึง สภาพของคุณงามความดีที่มีประจำอยู่ในสิ่งนั้นๆ ซึ่งมักจะใช้ในลักษณะเป็นนามธรรม (พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, 2525) นอกจากนี้คุณธรรม ยังหมายถึง ความเคยชินที่จะประพฤติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งความประพฤตินั้นก่อให้เกิดผลดี เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวม เป็นสภาพคุณงามความดีของความประพฤติ ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมทางกาย วาจา และใจ (กิริติ บุญเจือ, 2528) สอดคล้องกับมุมมองของนักวิชาการมองมนุษย์ในแง่ของชีววิทยาว่าเป็นสิ่งที่มีชีวิตเป็นสัตว์ชนิดหนึ่งแต่เป็นสัตว์ประเสริฐเหนือกว่าสัตว์ทั้งปวง คำว่า มนุษย์ แปลว่า ประเสริฐ ซึ่งหมายถึงมนุษย์นิยมความงามมีสุนทรียภาพจึงมีความละเอียดอ่อน มีความรัก ความเมตตาปราณีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน และมนุษย์เกิดทุนความเป็นผู้มีคุณธรรมซึ่งเป็นคุณลักษณะของคนดี เป็นสิ่งที่สังคมในปัจจุบันต้องการอย่างยิ่งเพื่อให้มนุษย์อยู่อย่างสันติสุขเพื่อประโยชน์สุขของตนเองและส่วนรวมอันเป็นรากฐานของการมีคุณธรรมจริยธรรม (ลออ หุตาถาวร, 2528)

ดังนั้น คุณธรรม จึงหมายถึง สภาพลักษณะของคุณงามความดี ที่รวมถึงความนึกคิด ทัศนคติที่ดีงาม สะท้อนออกมาให้รู้ให้สังเกตได้จากการประพฤติ เช่น การพูด การเขียน การกระทำ และการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ในการดำเนินชีวิตอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง เป็นคุณทั้งต่อตนเองและต่อส่วนรวม

ความหมายของจริยธรรม

มีผู้รู้ได้ให้ความหมายของจริยธรรมไว้หลากหลายความหมาย แต่ถ้าพิจารณาตามรูปศัพท์ คำว่า จริยธรรม สามารถแยกออกเป็น จริยะ+ธรรม โดยมีรายละเอียดดังนี้

จริยะ หมายถึง ความประพฤติหรือกิริยาที่ควรประพฤติ

ธรรม หมายถึง คุณงามความดี หลักปฏิบัติ หลักคำสอนทางศาสนา

เมื่อนำคำสองคำมารวมกันเป็นจริยธรรม จึงหมายถึง หลักแห่งความประพฤติหรือแนวทางในการประพฤติ ซึ่งตรงกับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525) และสิวลี ศิริไล (2542) กล่าวถึงความหมายของจริยธรรม ว่าหมายถึง ความประพฤติที่ดีงาม เพื่อประโยชน์สุขแก่ตนเองและสังคม รวมถึงการรู้จักพิจารณาไตร่ตรองว่าอะไรควรทำ อะไรไม่ควรทำ เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจ

สอดคล้องกับแบนด์แมนและแบนด์แมน (Bandman & Bandman, 1990) ได้ให้ความหมายของจริยธรรมว่าเป็นสิ่งที่ควรตระหนักในการกระทำสิ่งที่ดีและหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตราย ส่วนเฟรนเนอร์ (Fenner, 1980) ได้กล่าวถึงจริยธรรมไว้ว่าเป็นการแสดงออกที่มีคุณค่าและน่าเชื่อถือ ในการพิจารณาว่าสิ่งใดถูกสิ่งใดผิด โดยเกิดจากการเรียนรู้ในสังคม การเจริญเติบโต และประสบการณ์ แต่ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม

สรุปได้ว่า จริยธรรม หมายถึง การปฏิบัติในสิ่งที่ดีงามถูกต้อง เหมาะสม หรืองดเว้นในสิ่งที่ไม่ดีเกิดโทษทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองตามความรู้สติปัญญา เหตุผล และประสบการณ์ของบุคคล ตามหลักความเชื่อค่านิยมและกฎเกณฑ์ของสังคมนั้นๆ ดังนั้น จริยธรรม จึงเป็นเรื่องของแนวทางการปฏิบัติโดยการนำหลักคุณธรรมความดีงาม มาเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมโดยมุ่งประโยชน์สุขของตนและคนโดยส่วนรวม

จริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล

ความสำคัญของจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล

จริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล หมายถึง กฎเกณฑ์หรือแนวทางความประพฤติที่พึงงามของพยาบาลผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมอย่างเหมาะสมมีหลักการ โดยใช้ความรู้ สติปัญญา เหตุผล สามารถแยกแยะพิจารณาได้ว่าสิ่งใดพึงกระทำสิ่งใดไม่พึงกระทำ โดยคำนึงประโยชน์สุขที่จะบังเกิดต่อผู้รับบริการ ต่อตนเอง และต่อสังคม

จริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งมีผลให้พยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมในงานบริการพยาบาลที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและการแก้ปัญหาในลักษณะขององค์กรรวม ซึ่งต้องครอบคลุมทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และวิญญาณความเชื่อของผู้รับบริการ และลักษณะของวิชาชีพการพยาบาลมีความละเอียดอ่อน และสลับซับซ้อน ทั้งนี้เพราะเป็นการปฏิบัติต่อมนุษย์ในยามเจ็บป่วยที่มีจิตวิญญาณ และความแตกต่างระหว่างบุคคล (อุบลรัตน์ โพรพิพัฒนชัย, 2545) ฉะนั้นพยาบาลทุกคนจึงต้องสามารถใช้องค์ความรู้อย่างมีศิลปะ พัฒนาทักษะความชำนาญทางวิชาชีพ และที่สำคัญคือมีหลักจริยธรรมเป็นแนวทางในการปฏิบัติ รวมทั้งมีการจัดการควบคุมคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งในการควบคุมพฤติกรรมของตนเองและควบคุมกันเองในกลุ่มวิชาชีพ (สุทธนา สายวิจิตร, 2545)

นอกจากนี้ในยุคสังคมปัจจุบันที่มีสภาพปัญหาทางจริยธรรมเสื่อมโทรม พยาบาลต้องเผชิญกับปัญหาจริยธรรมอันเนื่องจากสภาพความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีความก้าวหน้าในเทคโนโลยีขั้นสูงและการแพทย์เฉพาะทาง ซึ่งนำอุปกรณ์เทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้อยู่เสมอ เป็นความแปลกใหม่ทางรูปธรรมที่ดึงดูดความสนใจและทำลายความสามารถใช้ของทีมงานได้ง่าย พยาบาลจำนวนไม่น้อยให้ความสนใจในเทคนิคทางการแพทย์จนละเลยความต้องการแบบองค์รวมของผู้รับบริการมากขึ้น การให้การพยาบาลโดยขาดความสนใจในความเป็นองค์รวมของผู้รับบริการจะมีลักษณะของเครื่องจักรกลที่ทำงานตามเทคนิคและโปรแกรมที่ตั้งไว้ และจะหยุดทำงานเมื่อจบโปรแกรม ขาดความเอื้ออาทรและน้ำใจอันเป็นพื้นฐานจริยธรรมในการพยาบาล (ลออ หุตางกูร, 2535)

และในขณะเดียวกันที่ผู้รับบริการมีความรู้ความต้องการในคุณภาพงานบริการมากขึ้น ตลอดจนกฎหมายและนโยบายที่เอื้อต่อในสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการมากขึ้น พยาบาลจึงต้องมีความรู้ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา และรู้จักใช้หลักจริยธรรมในการตัดสินใจเลือกกระทำในสิ่งที่ดีและเหมาะสมที่สุด ซึ่งพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลจะเกิดขึ้นได้นั้นพยาบาลต้อง

ตระหนักถึงหลักของจริยธรรมวิชาชีพที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล การที่พยาบาลมีจริยธรรมจะทำให้พยาบาลใช้ความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ทำให้ได้รับบริการที่ดี ตรงตามมาตรฐานวิชาชีพยิ่งขึ้น

ในทางตรงกันข้ามหากพยาบาลปราศจากจริยธรรม ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกซึ่งการกระทำที่ดั่งงาม ความสุภาพ อ่อนโยน มีความเมตตา กรุณา รู้จักให้อภัย เข้าใจพฤติกรรมของบุคคล และมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อความปลอดภัยและสามารถช่วยชีวิตของผู้ป่วยได้ ก็อาจถือโอกาสใช้ความรู้ที่มีอยู่หาผลประโยชน์ให้ตนเองโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งแสดงถึงการขาดความรับผิดชอบทั้งต่อผู้รับบริการ ต่อตนเอง และต่อวิชาชีพ ส่งผลให้วิชาชีพตกต่ำและเสื่อมเสีย เพราะสังคมตัดสินคุณค่าของวิชาชีพด้วยการดูความประพฤติหรือการปฏิบัติของคนในวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ (ประพิณ วัฒนกิจ, 2541)

ดังนั้นพยาบาลจะต้องเข้าใจในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อสร้างศรัทธาและความเชื่อถือในวิชาชีพ พยาบาลจึงต้องมีการกำหนดหลักจริยธรรมเพื่อยึดถือเป็นแนวทางในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เหมาะสมต่อไป และพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลนั้น มีพื้นฐานการพัฒนามาจากการเรียนรู้ตามหลักจริยธรรมในครอบครัว สถานศึกษาในระดับต่างๆ หลักคำสอนทางศาสนา คุณลักษณะจริยธรรมของสังคมไทย หลักจริยธรรมวิชาชีพ เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะหลักจริยธรรมของฟรายและจอห์นสโตน (Fry & Johnstone, 2002) และคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย โดยมีรายละเอียดดังนี้

หลักจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล

หลักจริยธรรมเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการพิจารณาเลือกปฏิบัติให้เหมาะสมกับสถานการณ์ อย่างสมเหตุสมผลตามหลักจริยธรรม ในการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล และหลักจริยธรรมยังมีพื้นฐานมาจากการยอมรับคุณค่า และความเป็นปัจเจกบุคคล (Fry & Johnstone, 2002) การตัดสินใจของพยาบาลเมื่อเผชิญปัญหาในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องยึดหลักจริยธรรมเป็นสำคัญ ในที่นี้จะกล่าวถึงรายละเอียดตามหลักจริยธรรมของฟรายและจอห์นสโตน (Fry & Johnstone, 2002) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับแนวคิดหลักจริยธรรมอื่น ประกอบด้วยรายละเอียด 5 ด้าน ดังนี้

1. การกระทำในสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ (beneficence) และการไม่กระทำสิ่งที่ไม่ดีเป็นอันตราย (nonmaleficence) ตามแนวคิดของฟรายและจอห์นสโตน (Fry & Johnstone, 2002) ได้นำโครงสร้างพื้นฐานของหลักจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาลทั้ง 2 อย่าง มารวมเข้าไว้ด้วยกัน เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันอย่างมากในการปฏิบัติการพยาบาล

การกระทำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ (benefitcencence) คือการที่พยาบาลกระทำกรใดๆ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และปฏิบัติอยู่บนพื้นฐานการให้การดูแลที่ถูกต้อง ครอบคลุมทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม รวมถึงความรู้สึกและความคาดหวังของผู้รับบริการ (Aiken & Catalano, 1994) และการกระทำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์ พยาบาลควรให้น้ำหนักในการปฏิบัติหรือให้ความสำคัญทั้งการปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์เท่าๆ กับการปฏิบัติ เพื่อป้องกันอันตรายหรือสิ่งที่ไม่ดีที่อาจเกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ดังนั้นหากผู้ปฏิบัติกระทำโดยปราศจากความระมัดระวังก็อาจเป็นสาเหตุเกิดอันตรายและการบาดเจ็บต่อผู้รับบริการได้ โดยเป็นการกระทำที่ระมัดระวังอันตรายที่เกิดจากการกระทำสิ่งที่ดีมีประโยชน์หรือการกระทำอื่นๆ ของพยาบาลโดยมีการกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติการพยาบาลและจรรยาบรรณพยาบาล และมีการให้การพยาบาลด้วยความละเอียดรอบคอบ ดูแลป้องกันไม่ให้เกิดอันตรายจากการรักษา (Aiken & Catalano, 1994)

ดังนั้นการกระทำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือเป็นอันตรายจึงหมายถึง การกระทำของพยาบาลเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้มาซึ่งประโยชน์รวมถึงการปฏิบัติเพื่อระมัดระวังป้องกันสิ่งที่จะทำให้เกิดอันตรายทั้งทางด้านร่างกายและมีผลกระทบต่อจิตใจ เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความเมตตา เห็นอกเห็นใจ เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น การใช้สายยางดูดเสมหะด้วยเครื่องดูดเสมหะ เพื่อให้ทางเดินหายใจของผู้รับบริการเปิดโล่ง แต่ในขณะที่เดียวกันต้องปฏิบัติอย่างนุ่มนวล เพื่อระมัดระวังมิให้ผู้รับบริการได้รับอันตรายหรือเจ็บปวดมากขึ้นจากการดูดเสมหะดังกล่าว

2. ความยุติธรรมหรือความเสมอภาค (justice) หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลต่อผู้รับบริการโดยอยู่บนพื้นฐานที่ว่าสิ่งที่เท่ากันต้องได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกันและสิ่งที่ต่างกันก็ต้องได้รับการปฏิบัติที่ต่างกัน โดยมีความเสมอภาคไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ ทั้งนี้การปฏิบัตินั้นต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (Beauchamp & Childress, 2001 cited in Fry & Johnstone, 2002)

ความยุติธรรมหรือความเสมอภาค (justice) เป็นการตัดสินใจภายใต้การกระทำสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์และหลีกเลี่ยงสิ่งที่เป็นอันตราย โดยการปฏิบัติดังกล่าวต้องสอดคล้องตามความต้องการของวิธีการดูแลสุขภาพก็ต้องได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน คือ เมื่อบุคคลมีความจำเป็นต้องการการดูแลสุขภาพที่มากก็ต้องได้รับการดูแลที่มากเช่นกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมในงานบริการ การทำให้เกิดความยุติธรรมในการดูแลสุขภาพสำหรับบุคคลในสังคมเป็นไปได้ค่อนข้างยาก จึงมีนโยบายการคุ้มครองสิทธิความเสมอภาคถึงวิธีการดูแลสุขภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่เกิดจากการกระทำสิ่งที่ดีและถูกต้อง อย่างยุติธรรมตามที่บุคคลพึงมีสิทธิที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ ศาสนา เพศ สถานภาพ โรค และระดับเศรษฐกิจ (Aiken & Catalano, 1994)

ตัวอย่างเช่น การเลือกปฏิบัติกับผู้รับบริการที่รู้สึกคุ้นเคยเพราะความรักใคร่ชอบพอ และให้บริการโดยลัดล่ำดักขิวให้บริการ เป็นต้น

3. การเคารพความเป็นอิสระ (autonomy) หมายถึง การที่พยาบาลให้อิสระแก่ผู้รับบริการในการตัดสินใจเลือกการจัดการกับตัวเองตามหลักการและความเชื่อของผู้รับบริการโดยปราศจากการบังคับ หรือแทรกแซง รวมถึงการเคารพในการตัดสินใจด้วยตนเองของบุคคล ซึ่งการรับรู้การตัดสินใจที่เกิดจากความเชื่อและค่านิยมส่วนบุคคล ในการดูแลสุขภาพของผู้รับบริการต้องเคารพในความเป็นบุคคล ให้เกียรติ ให้อิสระและโอกาสในการตัดสินใจของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ถึงแม้ผู้ให้บริการจะไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจนั้นก็ตาม (Aiken & Catalano, 1994) แต่การปฏิบัติหน้าที่ในการเคารพความเป็นอิสระต่อผู้รับบริการนั้นมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับข้อจำกัดภายในและภายนอก ข้อจำกัดภายใน ได้แก่ วุฒิภาวะทางอารมณ์ ระดับความรู้สึกรู้ตัว อายุ และสถานะโรค ข้อจำกัดภายนอก รวมถึงสถานะแวดล้อม ได้แก่ วิธีการพยาบาลที่นำมาใช้ รายละเอียดของข้อมูลที่ได้รับ และแหล่งสนับสนุนทางการเงิน ซึ่งบางครั้งพยาบาลอาจจำเป็นต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดในความเป็นอิสระของผู้รับบริการ อาจมีการก้าวท้าวความเป็นอิสระของผู้รับบริการ โดยการชักจูงโน้มน้าวเมื่อเห็นว่าจะก่อให้เกิดสิ่งที่ดีเป็นประโยชน์และหลีกเลี่ยงอันตรายที่จะเกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ ตัวอย่างเช่น การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โน้มน้าวให้ผู้ป่วยที่กระตือรือร้นได้รับการรักษาโดยเข้าเฝ้า เป็นต้น

4. การบอกความจริง (veracity) หมายถึง การบอกสิ่งที่เป็นความจริงของพยาบาล โดยไม่โกหกหรือหลอกลวงผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการเป็นหลัก

การบอกความจริงถือว่าเป็นพื้นฐานสำหรับความไว้วางใจของบุคคลในระยะยาว เพราะมีความสำคัญต่อการสร้างสัมพันธภาพการดูแลสุขภาพของมนุษย์ การบอกความจริงเป็นส่วนหนึ่งของการให้ความเคารพและเป็นการให้เกียรติในความเป็นบุคคล (Fry & Veatch, 2000 cited in Fry & Johnstone, 2002)

การบอกความจริงเป็นสิ่งจำเป็น และจะต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย ซึ่งทุกคนมีสิทธิได้รับการบอกความจริง พยาบาลมีหน้าที่ที่จะต้องพูดความจริงในวิธีที่เหมาะสม การดำเนินการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้จริงในสิ่งนั้นๆ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา การวินิจฉัยโรค และอาการของผู้รับบริการ (Johnstone, 1999; Kanitsaki, 1993, 1994 cited in Fry & Johnstone, 2002) ตลอดจนแนวโน้มพยากรณ์ของโรค และต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ได้รับมานั้นอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นการทำลายความหวังของผู้รับบริการด้วย ตัวอย่างเช่น การบอกความจริงในกรณีผลเลือดเอดส์เป็นบวก หรือผู้ป่วยมะเร็งในระยะสุดท้าย เมื่อได้มีการเตรียมความพร้อมทางจิตใจและอารมณ์ของผู้รับบริการ

เพื่อเป็นการให้โอกาสผู้รับบริการที่เจ็บป่วยในระยะสุดท้ายได้มีโอกาสจัดการกับชีวิตที่ยังเหลืออยู่อย่างมีคุณค่ามากที่สุด

5. ความซื่อสัตย์ (fidelity) หมายถึง การปฏิบัติของพยาบาลที่เป็นการรักษาคำมั่นสัญญา ซื่อสัตย์ทั้งต่อตนเองและผู้รับบริการ การปกปิดความลับรวมทั้งการรักษาความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ

หลักการของความซื่อสัตย์ กล่าวถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ยังคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์ตาม ข้อตกลง ทั้งยังเป็นความไว้วางใจที่สำคัญต่อสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการ เช่น การเก็บรักษาคำมั่นสัญญา และการเก็บรักษาความลับ บุคคลคาดหวังว่าคำมั่นสัญญาจะถูกเก็บรักษาไว้และจะไม่ถูกเปิดเผยหากปราศจากเหตุผลที่ดีพอ เป็นการรักษาสัจจะที่ประกอบไปด้วยความซื่อสัตย์ ในวิชาชีพหรือความซื่อสัตย์ต่อข้อตกลง และความรับผิดชอบในการปฏิบัติของวิชาชีพอย่างเหมาะสม (Aiken & Catalano, 1994) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นขั้นพื้นฐานของจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล แต่ก็สามารถยกเว้นในบางกรณี เช่น การเปิดเผยความลับจะกระทำก็ต่อเมื่อการเปิดเผยมีผลดีมากกว่าการเก็บไว้เป็นความลับ เช่น การเปิดเผยความลับเพื่อป้องกันการระบาดของโรค ดังนั้นพยาบาลจะต้องระมัดระวังในการรักษาความลับอย่างมีเหตุผลถูกต้องตามกฎหมาย ที่ใช้ในการปฏิบัติเกี่ยวกับการรักษาความลับของผู้รับบริการ

จะเห็นว่าหลักจริยธรรมวิชาชีพเป็นจริยธรรมพื้นฐานที่พยาบาลควรใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจในการให้บริการพยาบาล โดยยึดหลักการกระทำในสิ่งที่ดีเกิดประโยชน์และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพและชีวิต ความยุติธรรมและความเสมอภาค การเคารพความเป็นอิสระของบุคคล การบอกความจริงและความซื่อสัตย์ โดยใช้ความรู้ สถิติปัญหาพิจารณาเลือกกระทำหรือไม่กระทำอย่างเหมาะสมมีเหตุผลโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง อันเป็นการแสดงถึงความมีจริยธรรมของพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งที่สังคมต้องการและคาดหวังให้พยาบาลมีจริยธรรมควบคู่ไปกับความรู้ความสามารถทางการพยาบาล อันจะช่วยให้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเกียรติ และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

จากการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบการศึกษาของถนอม จันทกุล (2544) ที่ใช้กรอบแนวคิดตามหลักจริยธรรมของวิทซ์และฟราย (Veatch & Fry, 1987) ซึ่งประกอบด้วยหลักจริยธรรมในรายด้านที่คล้ายคลึงกับกรอบแนวคิดของฟรายและจอห์นสตัน ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการได้รับประสบการณ์จากพฤติกรรมจริยธรรมในด้านการกระทำหรือส่งเสริมให้กระทำสิ่งที่ดีและเป็นประโยชน์ร้อยละ 90 ด้านการไม่กระทำสิ่งที่ไม่ดีหรือเป็นอันตราย ร้อยละ 94.44 ด้านการเคารพความเป็นอิสระร้อยละ 46.67 ด้านความยุติธรรมโดยดูแลผู้รับบริการทุกคนอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่างร้อยละ 37.78 และในด้านความซื่อสัตย์ร้อยละ 76.67

นอกจากหลักจริยธรรมวิชาชีพแล้ว พยาบาลยังคงต้องคำนึงถึงคุณค่าทางวัฒนธรรม ประเพณีความเชื่อ และค่านิยมของบุคคลในสังคมนั้นๆ ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมใน ด้านความเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิมนุษยชนของผู้รับบริการ

ดังนั้นความเข้าใจในคุณค่าของมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พยาบาลรู้จักพิจารณา ไตร่ตรองว่า สิ่งใดควรทำ สิ่งใดไม่ควรทำ และควรจะทำประพฤติกฎปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหล่านั้น อย่างไร ทั้งด้านกาย วาจา ใจ ที่จะนำมาซึ่งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแล ที่อบอุ่น ปลอดภัย (สมคิด อิศระวัฒน์, 2537; อุไร จันทรเมฆา, 2537; อรัญญา เชาวลิต, 2542)

คุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย

จากแนวทางการพัฒนาจริยธรรมในสังคมไทยมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึง โครงสร้างของคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย (อรพรรณ พุมอาภรณ์, 2544) ซึ่งประกอบด้วย

1. **ความรับผิดชอบ** หมายถึง ความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความพากเพียร ละเอียด รอบคอบ และยอมรับผลการกระทำในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามความ มุ่งหมาย รวมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความ รับผิดชอบ เช่น การเอาใจใส่การทำงาน การเคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และวินัยในตนเอง การรู้จัก หน้าที่และการกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี การตรงต่อเวลา และการยอมรับผลการกระทำของตน เป็นต้น

2. **ความซื่อสัตย์** หมายถึง การประพฤติปฏิบัติอย่างเหมาะสมและตรงต่อความเป็นจริง ทั้งกาย วาจา ใจ ต่อตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อหน้าที่ การงาน และต่อผู้อื่น เช่น การไม่สลับปรับกลับกลอก มั่นคงต่อการกระทำดีของตน ไม่คล้อยตาม หรือถูกชักจูงไปในทางเสื่อมเสีย การไม่เอาอำนาจหน้าที่หรือเวลาทำงานในหน้าที่ไปใช้ใน ประโยชน์ส่วนตัว

3. **ความมีเหตุผล** หมายถึง ความสามารถใช้ปัญญาในการประพฤติปฏิบัติรู้จักไตร่ตรอง พิสูจน์ให้ประจักษ์ ไม่หลงงมงาย มีสติยับยั้งชั่งใจ โดยไม่ผูกพันกับอารมณ์ และความยึดมั่นของ ตนเองที่มีอยู่เดิมซึ่งอาจผิด พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความมีเหตุผล เช่น การพิจารณาอย่างรอบคอบ แล้วจึงตัดสินใจ การรู้จักควบคุมอารมณ์ คือ มีสติยับยั้งชั่งใจ

4. **ความกตัญญูกตเวที** หมายถึง การรู้บุญคุณและตอบแทนบุญคุณ รวมทั้งพฤติกรรม ที่แสดงออกถึงความเป็นผู้มีกตัญญูกตเวทีต่อบุคคลและสิ่งแวดลอม เช่น การแสดงความเคารพ นับถือยกย่องเชิดชู ไม่ลบหลู่ดูหมิ่น การชักนำคนอื่นให้นิยมยินดีในการกระทำคุณความดีตอบแทน

ผู้มีพระคุณ การปฏิบัติต่อผู้มีพระคุณด้วยความไม่เชื่อตรงไม่มีลับลมคมใน หรือมีสิ่งใดแฝงอยู่เบื้องหลัง การไม่ละทิ้งผู้มีพระคุณ ในคราวที่ท่านลำบากเดือดร้อน การไม่ทำตนเป็นที่ เสื่อมเสียแก่วงศ์ตระกูล และผู้มีพระคุณ

5. การรักษาระเบียบวินัย หมายถึง การควบคุมความประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้อง และเหมาะสมกับจรรยาบรรณ ข้อยับคับ ข้อตกลงกฎหมายและศีลธรรม พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเป็นผู้รักษาระเบียบวินัยทั้งภายนอกและภายใน มีดังนี้

5.1. การรักษาระเบียบวินัยภายนอก หมายถึง การรักษาระเบียบวินัยในการบริโภค เช่น มีมารยาทเรียบร้อยในการรับประทานอาหาร รับประทานอาหารในที่ที่สมควร ไม่มูมมาม เป็นต้น การรักษาระเบียบวินัยในการอุปโภค เช่น การรักษาร่างกาย เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และเครื่องใช้ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยทั้งในสำนักงาน สถานที่ราชการ และสาธารณสถานต่างๆ การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย และข้อบังคับของสถานที่นั้นๆ เป็นต้น

5.2. การรักษาระเบียบวินัยภายใน คือ การแต่งกายและควบคุมท่วงทีกริยาวาจา และใจให้หมดจดงดงามด้วยการประพฤติชอบทั้งต่อหน้าและลับหลัง

ท่วงที ได้แก่ การวางตนให้เหมาะสมแก่ฐานะและภูมิรัฐของคน โดยไม่ดูหมิ่นผู้อื่น ไม่ทะนง

กริยา ได้แก่ การควบคุมและปรับปรุงกริยาให้งดงามเป็นระเบียบเรียบร้อย สุภาพอ่อนโยน ประพฤติปฏิบัติได้เหมาะสมแก่บุคคล โอกาส เวลา และสถานที่

วาจา ได้แก่ การพูดจาไพเราะ พูดในเรื่องที่มีประโยชน์ ไม่พูดเท็จ ไม่พูดต่อเสียด ไม่พูดหยาบคาย ไม่พูดเพื่อเจ้อ ไม่นินทาว่าร้ายผู้อื่น

6. ความเสียสละ หมายถึง การละความเห็นแก่ตัว การแบ่งปันแก่คนที่ควรให้ด้วย กำลังกาย กำลังทรัพย์ กำลังสติปัญญา รวมทั้งการรู้จักสละทิ้งอารมณ์ร้ายในตนเอง

7. ความสามัคคี หมายถึง ความพร้อมเพรียงเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ร่วมกันกระทำการ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามัคคี เช่น การเข้ามีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรมของงานส่วนรวม สามารถปรับตนเองให้เข้ากับผู้อื่นได้ดี เป็นผู้ประสานสามัคคีในหมู่คณะ

8. การประหยัด หมายถึง การใช้สิ่งของทั้งหลายพอเหมาะให้ได้ประโยชน์มากที่สุด รู้จักระมัดระวังยับยั้งความต้องการให้อยู่ในกรอบและขอบเขตที่พอเหมาะพอควร พฤติกรรมที่แสดงออกคือ ไม่ใช่จ่ายทรัพย์อย่างฟุ้งเฟ้อให้หมดเปลืองโดยเปล่าประโยชน์

9. **ความยุติธรรม** หมายถึง การปฏิบัติด้วยความเที่ยงตรงสอดคล้องกับความเป็นจริง และเหตุผลไม่มีความลำเอียง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความยุติธรรม เช่น การไม่ลำเอียงเพราะชอบพอรักใคร่ ความกลัว หรือความหลง ไม่เข้าข้างคนผิด

10. **ความอดสาหัส** หมายถึง ความพยายามอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความอดสาหัส เช่น การขยันหมั่นเพียร กระตือรือร้น พยายามต่อสู้เพื่อเอาชนะอุปสรรคจนประสบความสำเร็จ

11. **ความเมตตา กรุณา** เมตตา คือ ความรักใคร่ หวังดี คิดปรารถนาให้ ผู้อื่นเป็นสุข กรุณา คือ ความสงสาร ปรารถนาให้ผู้อื่นพ้นทุกข์และลงมือปฏิบัติจริงในสิ่งที่คิดให้สัมฤทธิ์ผล พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความเมตตา กรุณา เช่น การไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้เดือดร้อน ไม่ข่มขู่ดูหมิ่น เสียดสีไม่แสดงกิริยาไม่สุภาพต่อผู้อื่น ไม่ทำร้ายผู้อื่นในลักษณะต่างๆ มีความสนใจเมื่อเห็นผู้อื่นมีทุกข์ ช่วยเหลือเกื้อกูล และอนุเคราะห์เมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความเดือดร้อน รวมทั้งการแผ่เมตตา แม้จะมีผู้ทำให้เดือดร้อน

จากคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการมีความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความมีเหตุผล ความกตัญญู ความมีระเบียบวินัย ความเสียสละ ความสามัคคี การประหยัด ความยุติธรรม ความอดสาหัส รวมทั้งความเมตตา กรุณา สิ่งเหล่านี้เป็นจริยธรรมบนพื้นฐานวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ และค่านิยมของสังคมไทย ดังนั้น ผู้ศึกษามีความเห็นว่าคุณลักษณะจริยธรรมสังคมไทย จึงมีความสำคัญ จำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลควรให้ความเคารพ ให้การดูแลแบบองค์รวมครอบคลุมทั้งกาย จิตและวิญญาณ ความเชื่อ สอดคล้องตามหลักค่านิยม ความเชื่อของสังคมไทยต่อไป

จากการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามกรอบจริยธรรมในสังคมไทย มีการศึกษาของวัฒน์ย์ ปานจินดา และคณะ (2543) ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรมตามความคิดเห็นของผู้รับบริการในสถานบริการของรัฐ โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพฯ โดยศึกษาพฤติกรรมตามกรอบจริยธรรมไทยใน 7 ด้าน พบว่าความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อพฤติกรรมจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดี วิเคราะห์รายด้านพบว่าอยู่ในระดับดี 5 ด้าน คือ ความมีระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ ความเมตตา กรุณา ความเสียสละ และความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับพอใช้ 2 ด้าน คือ ความอดสาหัส และความยุติธรรม

วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ถูกคาดหวังมากในเรื่องจริยธรรมเนื่องจากต้องปฏิบัติต่อมนุษย์ผู้เจ็บป่วยมีความทุกข์ทรมาน มีความต้องการและธรรมชาติของบุคคลที่แตกต่างกัน พยาบาลจึงควรปฏิบัติตามหลักจริยธรรมวิชาชีพ ค่านิยมความเชื่อตามคุณลักษณะจริยธรรมในสังคมไทย นอกจากนั้นพยาบาลยังคงต้องใช้หลักจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลไทย

พ.ศ.2546 ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบันที่ได้ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพความเปลี่ยนแปลงของสังคมในยุคปัจจุบัน รวมทั้งกฎหมาย นโยบาย ความต้องการ ความคาดหวังของบุคคลในสังคม

จรรยาบรรณพยาบาล

ความหมายของจรรยาบรรณพยาบาล

จรรยาบรรณ (code of ethics) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึงประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบวิชาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้นเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิกอาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2528)

จรรยาบรรณพยาบาล (code of nursing) คือ หลักความประพฤติ อันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบวิชาชีพของพยาบาล เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพพยาบาลยึดถือปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียง และส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน ซึ่งจรรยาบรรณพยาบาลมีการพัฒนามาจากหลักจริยธรรมวิชาชีพการพยาบาล จรรยาบรรณพยาบาลจึงเป็นหลักความประพฤติของบุคคลในกลุ่มอาชีพ เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้มีคุณภาพและจริยธรรม (สิวลีศิริไล, 2542)

นอกจากนี้เฟอร์เนอร์ (Fernure, 1980) ยังได้กล่าวว่า จรรยาบรรณพยาบาล เป็นข้อบัญญัติที่แสดงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเกี่ยวกับหลักสำคัญในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคม

สรุปได้ว่า จรรยาบรรณพยาบาลคือ ข้อบัญญัติที่เป็นกรอบแนวทางในการแสดงความประพฤติอันเหมาะสมของสมาชิกในวิชาชีพการพยาบาล อันแสดงถึงความมีคุณธรรมจริยธรรม ในการประกอบวิชาชีพการพยาบาลให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยผู้ปฏิบัติวิชาชีพทุกคนควรยอมรับและยึดถือปฏิบัติตามเป็นบรรทัดฐานเดียวกัน

ความสำคัญของจรรยาบรรณพยาบาล

จรรยาบรรณพยาบาลนั้นจะกำหนดหน้าที่ของพยาบาล และเพื่อใช้เป็นหลักนำการประกอบวิชาชีพการพยาบาลให้มีมาตรฐานสูง สอดคล้องตรงกันทั่วประเทศ จรรยาบรรณพยาบาล จะช่วยให้ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบตามหลักแห่งวิชาชีพ

การพยาบาล และควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล (ฟารีดา อิบราฮิม, 2541) ในสภาพการปัจจุบัน พยาบาลจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ด้านจริยธรรม ในกรณีนี้พยาบาลจะต้องมีการไตร่ตรองอย่างรอบคอบโดยใช้จรรยาบรรณพยาบาลมาเป็นแนวทางในการตัดสินใจปฏิบัติที่ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ และสิวลี ศิริไล (2542) ได้สรุปความสำคัญของจรรยาบรรณพยาบาลไว้ดังนี้

1. ช่วยควบคุมมาตรฐานและเป็นหลักประกันคุณภาพและปริมาณที่ถูกต้องในงานบริการจากการประกอบวิชาชีพนั้น
2. ช่วยควบคุมจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ
3. ช่วยส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพ และปริมาณที่ดีมีคุณค่า และเผยแพร่ให้เป็นที่รู้จักเป็นที่นิยม เชื้อถือ
4. ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพ
5. ช่วยลดปัญหาอาชญากรรม ลดปัญหาคอกง น้อฉล เอารัดเอาเปรียบ ลดการปลอมปน เห็นแก่ตัวและเห็นแก่ได้ ตลอดจนความมักได้มักง่าย ความใจแคบ ไม่ยอมเสียสละ
6. ช่วยเน้นให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้นในภาพลักษณ์ที่ดีของการเป็นผู้มีจริยธรรม เช่น ในการเสียสละ ในการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมยิ่งกว่าประโยชน์ส่วนตัว ในการรับผิดชอบในหน้าที่ การงานและหน้าที่อย่างแท้จริง เพื่อบรรลุเป้าหมายตามประสงค์ที่กำหนดไว้
7. ช่วยทำหน้าที่พิทักษ์สิทธิทางกฎหมาย สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพให้เป็นไปอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

การประกาศจรรยาบรรณพยาบาล เป็นการแสดงออกถึงความตระหนักในความรับผิดชอบทางจริยธรรมของพยาบาล และเพื่อให้สมาชิกในวิชาชีพการพยาบาลใช้เป็นหลักนำการประกอบวิชาชีพให้มีมาตรฐาน สอดคล้องตรงกันทั่วประเทศ รวมทั้งเป็นการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานในวิชาชีพอื่นๆ และประชาชนทั่วไปได้ทราบถึงจรรยาบรรณที่พยาบาลยึดถือในการประกอบวิชาชีพ และแสดงความมุ่งมั่นของพยาบาลที่จะประกอบวิชาชีพให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน โดยเหตุนี้จรรยาบรรณพยาบาลทำหน้าที่ประจักษ์เครื่องมีประเมิณผลพฤติกรรมของพยาบาลในการปฏิบัติวิชาชีพโดยผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน ผู้เกี่ยวข้องทั่วไปและใช้ในการประเมินผลตนเอง (สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 2546)

จรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย

สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ได้นำจรรยาบรรณของสมาคมพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา (The America Nurses Associations : ANA) มาเป็นแนวทางในการสร้างจรรยาบรรณพยาบาลและได้มีการปรับปรุงจรรยาบรรณวิชาชีพเพื่อเป็นหลักในการประกอบวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของยุคสมัย ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสังคมในสถานการณ์ปัจจุบัน (สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย, 2546) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

ข้อที่ 1. พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ

พยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ทั้งต่อปัจเจกบุคคลครอบครัว ชุมชนและระดับประเทศ ในการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันความเจ็บป่วย การฟื้นฟูสุขภาพและการบรรเทาความทุกข์ทรมาน

ข้อที่ 2. พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์

พยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ช่วยให้ประชาชนดำรงสุขภาพไว้ในระดับดีที่สุดตลอดวงจรของชีวิต นับตั้งแต่ปฏิสนธิทั้งในภาวะสุขภาพปกติ ภาวะเจ็บป่วย ชราภาพ จนถึงระยะสุดท้ายของชีวิต

ข้อที่ 3. พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล

พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคลทั้งในความเป็นมนุษย์สิทธิในชีวิต และสิทธิในเสรีภาพเกี่ยวกับการเคลื่อนไหว การพูด การแสดงความคิดเห็น การมีความรู้ การตัดสินใจคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม และความเชื่อทางศาสนา ตลอดจนสิทธิในความเป็นเจ้าของ และความเป็นส่วนตัวของบุคคล

ข้อที่ 4. พยาบาลยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์

พยาบาลยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ ร่วมดำเนินการเพื่อช่วยให้ประชาชนที่ต้องการการบริการสุขภาพ ได้รับความช่วยเหลือดูแลอย่างทั่วถึงและดูแลให้ ผู้รับบริการ ได้รับการช่วยเหลือที่เหมาะสมกับความต้องการอย่างดีที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ด้วยความเคารพในคุณค่าของชีวิต ศักดิ์ศรีและสิทธิในการมีความสุขของบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่จำกัดด้วยชั้นวรรณะ เชื้อชาติ ศาสนา เศรษฐฐานะ เพศ วัย กิตติศัพท์ ชื่อเสียง สถานภาพในสังคม และโรคที่เป็น

ข้อที่ 5. พยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ

พยาบาลประกอบวิชาชีพ โดยมุ่งความเป็นเลิศปฏิบัติการพยาบาลโดยมีความรู้ในการกระทำและสามารถอธิบายเหตุผลได้ในทุกกรณี พัฒนาความรู้ และประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง รักษาสมรรถภาพในการทำงาน ประเมินผลงานและประกอบวิชาชีพทุกด้านด้วยมาตรฐานสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้

ข้อที่ 6. พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ

พยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ โดยการร่วมมือประสานงานอย่างต่อเนื่องกับผู้ร่วมงานและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทุกระดับเพื่อปฏิบัติให้เกิดผลตามนโยบายและแผนพัฒนาสุขภาพ และคุณภาพชีวิตของประชาชน พึงปฏิบัติหน้าที่ รับผิดชอบหมายงาน และมอบหมายงานอย่างรอบคอบและกระทำการอันควรเพื่อป้องกันอันตรายซึ่งเห็นว่าจะเกิดกับผู้รับบริการแต่ละบุคคล ครอบครัว กลุ่มหรือชุมชน โดยการกระทำของผู้ร่วมงาน หรือสภาพแวดล้อมของการทำงาน หรือการใช้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีชั้นสูง

ข้อที่ 7. พยาบาลรับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคม เกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาล และต่อวิชาชีพการพยาบาล

พยาบาลรับผิดชอบในการปฏิบัติให้สังคม เกิดความเชื่อถือ ไว้วางใจต่อพยาบาล และต่อวิชาชีพการพยาบาล มีคุณธรรมจริยธรรมในการดำรงชีวิตประกอบวิชาชีพด้วยความมั่นคงในจรรยาบรรณ และเคารพต่อกฎหมายให้บริการที่มีคุณภาพเป็นวิสัย เป็นที่ประจักษ์แก่ประชาชน ร่วมมือพัฒนาวิชาชีพให้เจริญก้าวหน้าในสังคมอย่างเป็นเอกภาพ ตลอดจนมีมนุษยสัมพันธ์อันดี ร่วมมือกับผู้อื่นในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ทั้งในและนอกวงการสุขภาพ ในระดับท้องถิ่น ระดับประเทศและระหว่างประเทศ

ข้อที่ 8. พยาบาลพึงร่วมในการทำความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาล

พยาบาลพึงร่วมในการทำความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาล ร่วมเป็นผู้นำทางการปฏิบัติการพยาบาลหรือทางการศึกษา ทางการวิจัยหรือทางการบริหาร โดยร่วมในการนำทิศทางนโยบายและแผนเพื่อการพัฒนาวิชาชีพ พัฒนาความรู้ ทั้งในชั้นเทคนิคการพยาบาล ทฤษฎีขั้นพื้นฐาน และศาสตร์ทางการพยาบาลขั้นลึกซึ่งเฉพาะด้าน ตลอดจนการรวบรวมและเผยแพร่ความรู้ข่าวสารของวิชาชีพ ทั้งนี้ พยาบาลพึงมีบทบาททั้งในระดับรายบุคคล และร่วมมือในระดับสถาบันองค์กรวิชาชีพ ระดับประเทศและระหว่างประเทศ

ข้อที่ 9. พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น

พยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น เคารพตนเอง รักษาความสมดุลมั่นคงของบุคลิกภาพ เคารพในคุณค่าของงานและทำงานด้วยมาตรฐานสูงทั้งในการดำรงชีวิต

ส่วนตัว และในการประกอบวิชาชีพในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องเสียสละ หรือประนีประนอม พยายามพึงยอมรับในระดับที่สามารถรักษาไว้ซึ่งความเคารพตนเอง ความสมดุลในบุคลิกภาพ และความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของตน เช่นเดียวกับของผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและสังคม

จึงเห็นได้ว่าจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสุขภาพ โดยแสดงความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้รับบริการ ต่อสังคม รวมทั้งแสดงความรับผิดชอบต่อตนเองและต่อวิชาชีพการพยาบาล เป็นข้อกำหนดสำหรับพยาบาลผู้ประกอบวิชาชีพ ได้ยึดถือปฏิบัติในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เหมาะสมต่อไป

มีผลการศึกษาของหุมนศรี ชำนาญพุด (2536) ศึกษาระดับพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกองงานวิทยาลัยพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสุตามจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2528 พบว่ามีระดับพฤติกรรมจริยธรรมโดยรวมและรายด้านตามความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จุฑารัตน์ จุลรอด (2540) ได้ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามจรรยาบรรณวิชาชีพของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2528 โดยสอบถามความคิดเห็นของผู้ป่วยในโรงพยาบาลประสาทสงขลา จำนวน 240 คน พบว่าผู้รับบริการมีความเห็นต่อพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลในระดับปานกลาง และพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่าพฤติกรรมเชิงจริยธรรมด้านการปฏิบัติหน้าที่โดยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่และป้องกันภัยอันตรายต่อสุขภาพของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี ด้านการประกอบอาชีพด้วยความมีสติ ตระหนักในคุณค่าและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ด้านการปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคตามสิทธิมนุษยชน และด้านการรักษาความลับของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านละเว้นการปฏิบัติที่มีอคติและใช้อำนาจหน้าที่เพื่อผลประโยชน์ของตนเองอยู่ในระดับไม่ดี และยังพบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาคิดว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลอยู่ในระดับดีกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษา ($p > 0.05$) ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศและถิ่นที่อยู่แตกต่างกันมีความเห็นต่อพฤติกรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการศึกษาของทิพวัลย์ เบ็ญจรัตน์ (2547) ได้ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพิจิตร ตามกรอบแนวคิดจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ใน 7 ด้าน คือ ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและบริการสุขภาพ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และ

สิทธิมนุษยชนของบุคคล ด้านพยาบาลยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดยมุ่งความเป็นเลิศ ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ ด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น พบว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ดังนั้น หากพยาบาลได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณพยาบาลทั้ง 9 ข้อ ก็จะเป็นสิ่งที่ยืนยันถึงความมีจริยธรรมของพยาบาล เกิดบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ตลอดจนเป็นการให้บริการทางการพยาบาลภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย และทำให้ผู้รับบริการ ได้รับการที่ดีมีคุณภาพ มีความปลอดภัยทั้งต่อผู้รับบริการและตัวพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเอง นอกจากนี้ในสถานการณ์จริงในการปฏิบัติงาน พยาบาลควรยึดกฎระเบียบหรือรูปแบบในการปฏิบัติให้สอดคล้องโดยปรับให้เหมาะสมกับสถานบริการนั้นๆ ที่ตนปฏิบัติงานอยู่

การบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ

โครงสร้างการดำเนินงานโดยทั่วไปของงานบริการผู้ป่วยนอก

โครงสร้างและความรับผิดชอบ งานบริการผู้ป่วยนอก เป็นหน่วยงานในสายการบังคับบัญชาของกลุ่มงานการพยาบาล ประกอบไปด้วยแผนกงานประชาสัมพันธ์ การต้อนรับ งานบริการ ห้องบัตร จุดในการให้บริการ ชั่งน้ำหนัก ตรวจวัดสัญญาณชีพ และจุดคัดกรองผู้ป่วย โดยให้บริการในการตรวจรักษาโรคทั่วไป มีห้องตรวจโรคตามแบบแปลนเดิมของกระทรวง 3 ห้อง แต่ทางโรงพยาบาลได้ขยายห้องตรวจเพิ่มรวมทั้งหมด 5 ห้อง และมีห้องตรวจพิเศษ 1 ห้อง ห้องให้คำปรึกษา 1 ห้อง และพื้นที่โล่งเป็นลักษณะห้อง โถงซึ่งใช้ในการให้ผู้รับบริการนั่งรอการรับบริการ การจัดการอาคารสถานที่ในการให้บริการ ในทุกจุดจะมีชื่อป้ายห้อง ป้ายจุดให้บริการติดไว้ทุกห้อง ทุกจุดบริการ หน้าห้องตรวจจะติดชื่อแพทย์ผู้ตรวจให้ผู้รับบริการรับทราบ แต่ละห้องแยกเป็นสัดส่วนมีประตูปิดมิดชิด มีการติดป้ายชี้แจงขั้นตอนการให้บริการในจุดต่างๆ เช่น จุดคัดกรองและขั้นตอนการรอเรียกตรวจตามลำดับคิว มีจุดบริการให้น้ำดื่ม มีโทรทัศน์ให้ผู้ป่วยและญาติดูเพื่อผ่อนคลาย เพื่อให้ชมวิดีโอทัศนศึกษาความรู้ในเรื่องสุขภาพต่างๆ มีจุดบริการเปลี่ยนรถเข็น อยู่บริเวณด้านหน้าทางขึ้นของโรงพยาบาล และมีบุคลากรประจำสามารถเรียกใช้บริการได้ตลอดเวลา โรงพยาบาลได้มีนโยบายการปรับปรุงอาคารสถานที่ ตามแนวคิดโรงพยาบาลด้านหน้า โดยปรับปรุงสถานที่ให้เกิดความสะดวกและสวยงาม และรวมทั้งการพัฒนาระบบการใช้

คอมพิวเตอร์ในทุกจุดบริการ เปลี่ยนพนักงานเฝ้าทุกตัว สำหรับให้ผู้รับบริการนั่งรอให้ดูดี มีสภาพแข็งแรงสวยงาม เป็นระเบียบมากขึ้น และมีการใช้หลักการดำเนินงาน 5 ส. (สะอาด สะดวก สุขลักษณะ และสร้างเสริมลักษณะนิสัย) ในการดำเนินงานด้านการดูแลรักษาความสะอาด มีการตรวจเยี่ยมประเมินการให้คะแนน 5 ส. ทุก 1 เดือน และแผนกผู้ป่วยนอก ได้คะแนนอยู่ในระดับดี

ด้านอัตรากำลัง ที่งานบริการผู้ป่วยนอก มีอัตรากำลังที่อยู่ในสายการบังคับบัญชารวม 5 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ : พยาบาลเทคนิค : ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เท่ากับ 1 : 1 : 3 โดยจัดให้พยาบาลปฏิบัติในจุดคัดกรอง 2 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ปฏิบัติงานที่ห้องบัตร 1 คน ที่จุดตรวจวัดสัญญาณชีพด้วยเครื่องอัตโนมัติ 1 คน และจุดเวรเปล 1 คน ในบางครั้งที่งานบริการผู้ป่วยนอก มีพยาบาลลาจะมีการจัดสรรพยาบาลจากจุดอื่นไปช่วยในจุดคัดกรองอีก 1 คน แต่ไม่สามารถจัดสรรได้ทุกครั้ง

ระบบงานบริการแผนกผู้ป่วยนอก

เพื่อให้สามารถมองเห็นภาพการดำเนินงานของงานบริการผู้ป่วยนอกได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอเสนอตามลำดับขั้นตอนในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การประชาสัมพันธ์ และการต้อนรับในจุดให้บริการแผนกนี้ มีพนักงานเวรเปลอยู่ประจำ 1 คน อยู่ภายใต้การกำกับและนิเทศงานของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ จากแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 1 คน เนื่องจากสถานที่ปฏิบัติอยู่ใกล้กัน นอกจากนี้ในจุดประชาสัมพันธ์ให้ทำหน้าที่ในการคัดกรองประเภทของผู้รับบริการ ร่วมกับห้องบัตร เพื่อแยกประเภทของผู้รับบริการว่าจะส่งผู้รับบริการไปรับบริการที่แผนกใดของโรงพยาบาล และนอกจากนี้แผนกผู้ป่วยนอกยังให้ความสำคัญกับการแต่งกายให้ถูกต้องเหมาะสม ตามกฎระเบียบของกลุ่มงานพยาบาล มีการติดป้ายชื่อแสดงคนที่จัดทำรูปแบบโดยกลุ่มพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลศรีเทพ (คณะกรรมการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) และในปี 2547 ยังไม่มีข้อมูลการร้องเรียน และข้อแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ และความเหมาะสมในการแต่งกายของบุคลากร

2. การบริการของห้องบัตร ให้บริการทำประวัติตรวจรักษาโรค ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ เดิมใช้ระบบการทำบัตรในการตรวจรักษาโรคแบบเดิม คือ การใช้บัตรผู้ป่วยนอก (outpatient department card : OPD Card) ต้องชั่งประวัติและจดบันทึกด้วยมือ ทำให้มีข้อร้องเรียนเรื่องความล่าช้าเกิดขึ้น ต้องใช้บุคลากรหลายคน จากหลายแผนกมาช่วยกันในการคืน OPD Card ผู้รับบริการต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน เกิดการสับสนในการบริการ ถ้าคืนประวัติผิดพลาด

แต่ปัจจุบันได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในท่งงานบริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ตลอดจนได้แสดงการเคารพในการเป็นส่วนตัว เอกสิทธิ์ และเป็นการรักษา ความลับของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากบุคคลอื่นไม่สามารถอ่านหรือเปิดดูประวัติของผู้รับ บริการถ้าไม่มีรหัสเปิดในระบบคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะเกิดความรวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจ เป็นอย่างมาก ขอร้องเรียนดังกล่าวจึงหมดไป และการรับบริการที่ห้องบัตรผู้รับบริการจะมีการเข้า แถวเพื่อรอรับบริการกันเองตามลำดับ ซึ่งใช้เวลาไม่นาน และจะแจกบัตรคิวให้ผู้รับบริการถือไป รอเรียกรับบริการตามลำดับคิวต่อไป โดยที่บัตรคิวจะบอกหมายเลข แผนกการรับบริการ และแยกสี ตามแต่ละแผนก

3. การคัดกรองอาการเจ็บป่วย ในจุดคัดกรองผู้รับบริการจะได้รับการชี้แจงขั้นตอนใน การรับบริการจากพยาบาลอย่างต่อเนื่องเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ ตลอดทั้งป้ายชี้แจง ขั้นตอนการรับ บริการ เนื่องจากมีจำนวนของผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เพื่อลดความสับสน ทำให้งานบริการเกิด ความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วขึ้น โดยให้การเรียกตามลำดับคิว เพื่อให้บริการชั่งน้ำหนัก ตรวจวัด สัญญาณชีพ ในผู้รับบริการทุกราย ต่อจากนั้นผู้รับบริการจึงไปรอเรียกตามลำดับคิวซักถามอาการ ประวัติความเจ็บป่วย โดยพยาบาลให้ความสนใจ รับฟังปัญหาการเจ็บป่วย และตรวจสอบลักษณะ การเจ็บป่วยเบื้องต้น เช่น ลักษณะการเป็นแผล และรวบรวมประวัติการเจ็บป่วยลงบันทึกใน คอมพิวเตอร์ รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเพื่อลดอาการ เจ็บป่วย ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ โดยปรับให้เหมาะสมตาม ศักยภาพและวิถีชีวิตที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยเน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัว ถ้าพบว่า ผู้รับบริการรายใดมีสภาพความเจ็บป่วยที่รุนแรง อาจมีอันตรายต่อชีวิตได้ ก็จะทำการประเมินซ้ำ แล้วรายงานแพทย์ทันที เพื่อให้การรักษาได้ทันท่วงที หรือแพทย์อาจให้นำไปรับบริการต่อที่ห้อง อุบัติเหตุและฉุกเฉินเพื่อสามารถติดตามประเมินผลได้อย่างใกล้ชิดต่อไป

4. การบริการขณะรอตรวจ ในขณะที่นั่งรอตรวจกับแพทย์ พยาบาลก็จะมีการประเมิน อาการความเจ็บป่วยซ้ำเป็นระยะในผู้ป่วยบางราย เช่นการใช้สูง อาการปวดท้องรุนแรง หรือการวัด ความดันโลหิตซ้ำในรายที่พบว่ามีความดันโลหิตสูง ถ้าพบว่าภาวะดังกล่าว อาจเกิดอันตรายถึงชีวิต ดังนั้นในจุดบริการนี้พยาบาลต้องมีประสบการณ์ และทักษะความชำนาญในการคัดกรองระดับ ความเจ็บป่วย สามารถประเมินอาการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ มีความกระตือรือร้น มีคล่องแคล่วว่องไวในการปฏิบัติงาน ตอบสนองต่ออาการ การแสดงหรือขอร้องความช่วยเหลือ ต่างๆ ของผู้รับบริการ และจัดบริการให้สอดคล้องกับปัญหาสภาพความเจ็บป่วยที่ รุนแรง เช่นการ รายงานแพทย์ และส่งผู้รับบริการไปที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อช่วยชีวิตและสามารถแก้ปัญหา ให้ผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที นอกจากนี้ในขณะที่ผู้รับบริการรอการตรวจรักษา พยาบาลแผนกผู้ป่วย

นอกโรงพยาบาลศรีเทพ จะจัดให้มีการให้สุขศึกษาเป็นรายกลุ่มตามสถานการณ์โรคที่ระบาด หรือโรคที่ผู้รับบริการมีปัญหาเจ็บป่วยมาก หรือเจ็บป่วยซ้ำๆ เพื่อเป็นการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในผู้รับบริการ

5. การเรียกผู้รับบริการเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจรักษาตามลำดับคิว ก่อนการดำเนินงานเรื่องคุณภาพในงานบริการ เนื่องจากมีจำนวนผู้รับบริการมีจำนวนมากในปี 2546 โดยเฉลี่ยมีผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 255 คน / วัน และมีจำนวนแพทย์ที่ออกตรวจประจำ 2 คน มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลออกตรวจช่วยในกรณีที่ไม่ติดราชการอื่น มีพยาบาลอาวุโสออกตรวจประจำ 1 คนแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนความต้องการของผู้รับบริการอยู่ดีบางคนขอตัดคิวด้วยสาเหตุมีความเจ็บป่วยรุนแรง การต้องการความรวดเร็วในการรับบริการ ความรีบด่วนของผู้รับบริการเอง และพยาบาลไม่สามารถปฏิบัติหรือปฏิบัติตามได้ทุกราย จึงเกิดข้อร้องเรียนการไม่ได้รับความเป็นธรรมและความเสมอภาคในการรับบริการตามลำดับคิวเกิดขึ้น จึงได้กำหนดเป็นนโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการยุติธรรม และเสมอภาคในบริการตรวจรักษาตามลำดับคิวและพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกได้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยจัดบริการให้เข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์ตามลำดับคิวและสภาพความหนักเบาในการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ และเมื่อจะมีการลัดคิวในการตรวจเกิดขึ้นต้องทำการชี้แจง ขออนุญาตกับผู้รับบริการในคิวเดิมก่อนทุกครั้ง และถ้าผู้รับบริการมีข้อสงสัยสามารถตรวจลำดับคิวได้จากระบบเวลาในการลงทะเบียนในการรับบริการในระบบคอมพิวเตอร์ได้ตลอดเวลา และให้ผู้รับบริการเข้าตรวจกับแพทย์ผู้ตรวจ และพยาบาลจะเข้าไปด้วยในกรณีที่แพทย์มีการตรวจพิเศษหรือ การตรวจในส่วนที่ปกปิด และมีการเปิดเผยความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ พยาบาลจะอยู่เป็นเพื่อนขณะตรวจให้คำแนะนำในการปฏิบัติขณะเมื่อแพทย์ทำการตรวจ

6. การบริการหลังการตรวจรักษากับแพทย์ หลังจากตรวจเสร็จแล้ว ในรายที่มีข้อสงสัยในการรักษา หรือต้องมีการนัดตรวจซ้ำ หรือ เป็นโรคที่ต้องได้รับการรักษาที่ต่อเนื่อง แพทย์จะให้ผู้รับบริการออกมารับบัตรนัด หรือให้คำปรึกษาในคลินิกให้คำปรึกษาต่อไป กรณีที่มีตรวจพิเศษจะให้คำแนะนำไปตามจุดบริการต่างๆ เช่น การเจาะเลือด การนอนในโรงพยาบาล ส่งต่อเพื่อไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น พยาบาลจะให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการตลอดจนปฏิบัติตามแนวทางในการประสานงานการให้บริการกับจุดบริการอื่น เพื่อให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ

จะเห็นว่าในทุกขั้นตอนของระบบงานบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ มีการจัดระบบงานบริการอย่างเป็นขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้มารับบริการ การบริการบัตรตรวจโรค การคัดกรอง/ซักประวัติ การเรียกเข้าพบแพทย์ การตรวจรักษา การให้การพยาบาลและการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ ตลอดจนการบริการขณะรอตรวจ และหลังเสร็จสิ้น

การตรวจรักษา การปฏิบัติการพยาบาลตามขั้นตอนงานบริการเหล่านี้ แผนกผู้ป่วยนอกได้พยายามพัฒนาปรับปรุงตามนโยบายการให้บริการที่สอดคล้องกับนโยบายหลักของโรงพยาบาล ตลอดจนตามข้อแสดงความคิดเห็นต่างๆของผู้รับบริการ และพยาบาลพยายามแสดงพฤติกรรมจริยธรรมอยู่บนพื้นฐานจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล

ความหมายของพฤติกรรมจริยธรรม

พฤติกรรมจริยธรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยม ชมชอบ หรือคว่นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ หรือค่านิยม และเป็นสิ่งที่สังคมให้ความสำคัญมาก (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2524) นอกจากนี้ฟรายและจอห์นสโตน (Fry & Johnstone, 2002) ได้กล่าวว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลเป็นการสะท้อนภาพลักษณ์ของพยาบาลที่ได้ปฏิบัติการพยาบาลออกมาเป็นการแสดงพฤติกรรมอยู่บนพื้นฐานหลักคุณธรรม จริยธรรม หลักจริยธรรมวิชาชีพ ตลอดจนหลักจรรยาบรรณพยาบาล

สรุปได้ว่า พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล หมายถึง การแสดงออกของพยาบาลโดยใช้วิจารณญาณในการพิจารณาเหตุผล สามารถตัดสินใจแยกความถูกต้องจากความไม่ถูกต้องได้ด้วยความคิดในการตัดสินใจโดยใช้หลักจรรยาบรรณพยาบาลมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

องค์ประกอบในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรม

หน้าที่ของพยาบาลซึ่งกำหนดจากวิชาชีพ คือ ให้การดูแลในบทบาทของทีมนุภาพพยาบาลต้องรับผิดชอบในบทบาทส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย ให้การพยาบาล และฟื้นฟูสภาพโดยสอดคล้องเอาใจใส่ ความเอื้ออาทร ความปรารถนาดี ให้มีพลังกายและพลังใจ เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการดูแลตนเอง การมุ่งปฏิบัติการดูแลในบทบาทของพยาบาลถือเป็นการปฏิบัติหน้าที่โดยธรรมชาติของวิชาชีพ ซึ่งต้องอาศัยความเต็มใจ ความพอใจและความเข้าใจ (ฟารีดา อิบราฮิม, 2541) ทั้งนี้ต้องอาศัยปัจจัยหลายๆ ด้าน หนึ่งในปัจจัยที่สำคัญได้แก่ด้านจริยธรรม ซึ่งดวงเดือน พันธุมนาวิน (2524) กล่าวว่าองค์ประกอบของการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมตามแนวคิดของนักพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน คือ

1. ความรู้เชิงจริยธรรม หมายถึง การมีความรู้ว่าในสังคมของตนนั้น การกระทำชนิดใดควรกระทำ และการกระทำชนิดใดที่เลว ปริมาณความรู้จริยธรรมนี้ขึ้นอยู่กับ อายุ ระดับการศึกษา และพัฒนาทางสติปัญญาของบุคคล

2. ทักษคติเชิงจริยธรรม หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะหรือพฤติกรรมเชิงจริยธรรมต่างๆ ว่า ตนชอบหรือไม่ชอบลักษณะนั้นๆ มากน้อยเพียงใด ทักษคติเชิงจริยธรรมของบุคคลส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับค่านิยมในสังคมนั้นๆ และในเวลาที่แตกต่างกัน ทักษคติเชิงจริยธรรมของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้

3. เหตุผลเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลใช้เหตุผลในการเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลังการกระทำนั้นๆ ของบุคคล

4. พฤติกรรมเชิงจริยธรรม หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สังคมนิยมชมชอบ หรือดเว้นการแสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ หรือค่านิยมในสังคมนั้นๆ

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลเป็นสิ่งที่เรียนรู้และพัฒนาได้ ที่สำคัญคือตัวพยาบาลเองจะต้องตระหนัก เรียนรู้ และใช้สติปัญญาไตร่ตรองเพื่อจะพัฒนาตนเองให้สามารถแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและเป็นการส่งเสริมวิชาชีพการพยาบาลด้วยการปฏิบัติตามแนวทางของจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ที่ถูกกำหนดขึ้นด้วยมาตรฐานงานบริการพยาบาล ที่มีองค์ประกอบในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่ครอบคลุมทั้งความรู้ ทักษคติเชิงจริยธรรม ตลอดจนการรู้จักใช้เหตุผลในการตัดสินใจเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมจริยธรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยคำนึงถึงกฎเกณฑ์หรือค่านิยมในสังคมเป็นหลัก

การแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามจรรยาบรรณพยาบาล

พยาบาลผู้ประกอบวิชาชีพโดยการรักษามาตรฐาน หรือสร้างความรับผิดชอบทางจริยธรรมวิชาชีพโดยแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณพยาบาลที่กำหนดไว้ โดยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ก็จะเป็นสิ่งยืนยันถึงความมีจริยธรรมของพยาบาล และทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีมีความปลอดภัย ได้ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1. พยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมโดยเอาใจใส่รับผิดชอบ สนใจ ใต้วาม รับฟัง ปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจและเต็มใจ ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอในการตัดสินใจเลือกรับบริการ รักษาความลับ และช่วยปกปิดร่างกายอยู่เป็นเพื่อนขณะ

แพทย์ทำการตรวจรักษา ให้ความรู้ในการสร้างเสริมและป้องกันโรค สนับสนุนให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลรักษา

ข้อที่ 2. พยาบาลแสดงความกระตือรือร้นในการความประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตา กรุณา มีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความน้อมนวล พุดจาไพเราะอ่อนหวานใช้ภาษาสุภาพ ให้เกียรติ ให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นบุคคลต่อผู้รับบริการ ปลอดภัยให้กำลังใจ สอบถามการตัดสินใจ หรือบอกทุกครั้งก่อนที่จะปฏิบัติการพยาบาล เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ระบายความคับข้องใจและอธิบายให้ข้อมูลที่เป็นจริง ครบถ้วน และชัดเจนเป็นประโยชน์เมื่อสงสัย

ข้อที่ 3. พยาบาลมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ ยกย่องให้เกียรติเคารพในศักดิ์ศรีและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยอมรับความแตกต่างในความรู้ ความสามารถ ความเชื่อและวัฒนธรรมของบุคคล แสดงท่าทีที่เป็นมิตร ให้การช่วยเหลือซึ่งและกัน ด้วยดีในการปฏิบัติงาน มีความยืดหยุ่นอย่างเหมาะสม ตามคำร้องขอของผู้รับบริการ สนับสนุนการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของครอบครัว

ข้อที่ 4. พยาบาลให้บริการด้วยความเสมอภาค ยุติธรรม อำนวยความสะดวก ให้การดูแลอย่างเหมาะสมตามความหนัก เบา และสภาพความเจ็บป่วย โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม ความรู้หรือเชื้อชาติและวัฒนธรรมของผู้รับบริการ ช่วยให้พบแพทย์ตามต้องการ ปกป้องสิทธิให้ได้รับการรักษาที่เหมาะสม

ข้อที่ 5. พยาบาลปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โดยคำนึงถึงปลอดภัย และความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก พัฒนาความรู้และทักษะ วิธีการ ตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยอยู่เสมอ ร่วมคิดและหาทางแก้ไขปัญหาในวิชาชีพให้เกิดความร่วมมือที่ดี ยอมรับความรู้ความสามารถของผู้ร่วมงาน เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาองค์กรวิชาชีพ

ข้อที่ 6. พยาบาลให้บริการถูกต้องตามหลักวิชาการ แก้ไขปัญหาของผู้รับบริการได้ตรงตามความต้องการอย่างทันที่ สร้างความปลอดภัย ลดปัญหา ความเสี่ยง ป้องกันอันตราย ต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการระมัดระวังมิให้ผู้รับบริการได้รับอันตรายเพิ่มขึ้น ช่วยเหลือผู้อื่น เมื่ออยู่ในวิสัยที่ช่วยเหลือได้โดยไม่ต้องรอการร้องขอ ปกป้องการละเมิดสิทธิของผู้รับบริการ

ข้อที่ 7. พยาบาลปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ภายใต้ระเบียบข้อบังคับของวิชาชีพและกฎหมายบ้านเมือง ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจก่อน และหลังให้บริการ รักษาความลับ ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ วางตัวเหมาะสมน่าเชื่อถือ เป็นแบบอย่างที่ดีแก่สังคม

ข้อที่ 8. พยาบาลพึงเข้าร่วมในการทำความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาล ค้นคว้า ศึกษา วิจัยและเผยแพร่ความรู้ ทางวิชาการเพื่อความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ สนับสนุน กิจกรรมวิชาชีพอันเป็นประโยชน์ต่อสังคมทั้งในระดับบุคคล สถาบันและประเทศชาติ

ข้อที่ 9. พยาบาลพึงปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐาน เคารพในเกียรติและศักดิ์ศรีหน้าที่ การงานของตน แต่งกายมีระเบียบ ถูกต้อง เหมาะสม มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ใฝ่หาความรู้ รักษา ค่านิยมสัญญาที่ให้กับผู้รับบริการ พัฒนาทักษะทางวิชาชีพจนเกิดความชำนาญ ปฏิบัติงานด้วยความ คล่องแคล่ว ว่องไว มีความเสียสละ รู้จักประนีประนอม สร้างความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตส่วนตัว และการงาน

การที่พยาบาลแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้อง ตามจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคม พยาบาลทั้ง 9 ข้อ ตามมาตรฐานจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ ใช้เป็นเครื่องมือหรือแนวทางในการ ประเมินการกระทำว่า สิ่งใดถูก สิ่งใดผิด ใช้เป็นหลักในการตัดสินใจในการให้บริการพยาบาลอย่าง ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ และวิชาชีพพยาบาลจะต้องพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงกับสภาพของสังคม วัฒนธรรม และค่านิยม คุณภาพในการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็น เลิศทุกสมัย คือ การที่พยาบาลแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของวิชาชีพการพยาบาลที่ดีและเหมาะสม นั้นเอง ซึ่งการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่แสดงออกมานั้นจะเหมาะสมหรือไม่นั้น อาจมีปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ดังที่ผู้ศึกษาได้รวบรวมและ สรุปรวบรวมเสนอสั้นๆ พอเข้าใจดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมปัจจุบันมีผลกระทบอย่างมากมายต่อระบบบริการ สุขภาพ โดยเฉพาะการเกิดปัญหาจริยธรรมในการพยาบาลทั้งต่อแนวคิดและการตัดสินใจเลือก แสดงพฤติกรรมจริยธรรม ปัจจัยที่เป็นสาเหตุหรือมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของ พยาบาล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ ปัจจัยทางสังคม จากตัวพยาบาล และจากการบริหารจัดการ ในองค์กร (วิภาดา คุณาวิคิตกุล, สิริพร สิงหนนทร, ปฎิพร บุญกล้า, 2543) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยทางสังคม การที่สังคมคาดหวังวิชาชีพพยาบาลไว้ค่อนข้างสูง ว่าพยาบาลจะ ต้องมีคุณธรรม มีความเห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดเวลา ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่าง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ แต่สภาพความเป็นจริงที่สถานบริการของรัฐไม่เพียงพอ มีจำนวนผู้รับ บริการมาก ก่อให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมขึ้น นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตไปสู่ประเทศ อุตสาหกรรมที่มีความเจริญทางด้านวัตถุ ค่านิยมในสังคมเปลี่ยนไป บุคคลในสังคมไขว่คว้าหาเงิน

มากขึ้น การพยาบาลก็เช่นกันการพยาบาลที่ดั้งเดิมเกิดจากความต้องการช่วยเหลือคนเจ็บป่วย กลายเป็นอาชีพที่ต้องทำเงินทองให้ผู้ประกอบอาชีพนั้น และกลายเป็นธุรกิจไป นอกจากนั้นความเจริญของเทคโนโลยี ความก้าวหน้าทางอุปกรณ์ทางการแพทย์ ก็เป็นปัจจัยที่มีผลการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมได้เนื่องจากการพยาบาลที่อาจมุ่งเน้นไปที่การใช้เครื่องมืออุปกรณ์มากกว่าการพยาบาลที่ปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยซึ่งฐานะเป็นบุคคลคนหนึ่ง

2. ปัจจัยจากตัวพยาบาล สิ่งที่สำคัญเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลมากที่สุดก็คือ ตัวพยาบาลเอง วุฒิของพยาบาลในด้านวิวุฒิ วุฒิทางกายภาพ วุฒิภาวะทางสติปัญญา วุฒิทางอารมณ์ วุฒิภาวะทางสังคม วุฒิภาวะทางปรัชญา วุฒิภาวะและประสบการณ์เหล่านี้ของพยาบาลจะช่วยให้พยาบาลมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นอย่างดี แต่ถ้าพยาบาลขาดวุฒิภาวะด้านใดด้านหนึ่งแล้วอาจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาทางจริยธรรมได้

3. ปัจจัยทางการบริหารจัดการในองค์กร รวมทั้งปริมาณและคุณภาพของบุคลากรพยาบาลในหน่วยงาน การที่พยาบาลมีภาระงานที่หนักต้องรับผิดชอบงานที่เพิ่มมากขึ้น การรับภาระงานในหน้าที่อื่นๆ นอกเหนือจากงานพยาบาล ก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่ง ซึ่งการทำงานที่เหน็ดเหนื่อยและเคร่งเครียดเป็นเวลานานโดยไม่ได้รับการแก้ไข ขาดขวัญและกำลังใจทำให้บุคลากรละเลยไม่เอาใจใส่ผู้ป่วย เฉื่อยชา ไม่ยินดียินร้าย ขาดความสามัคคีและความพอใจในการทำงาน เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยก่อให้เกิดปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาลได้

ดังนั้นปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่เหมาะสมของพยาบาล ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยทางสังคมในด้านความเจริญของเทคโนโลยีทางการแพทย์ ความเปลี่ยนแปลงของสภาพการดำเนินชีวิต ค่านิยม ตลอดจนความต้องการของบุคคลในสังคม รวมทั้งตัวพยาบาลเองด้วย การบริหารจัดการที่เอื้อต่อการมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล การลดการเกิดปัญหาจริยธรรมทางการพยาบาล จึงควรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงของตัวพยาบาลผู้ปฏิบัติงานเอง ของผู้บริหารหน่วยงานในระดับต่างๆ ทั้งในหน่วยงานบริการทางสุขภาพ หน่วยงานทางการศึกษาที่ผลิตบุคลากรทางสุขภาพ ตลอดจนองค์กรเอกชน หรือองค์กรวิชาชีพที่จะต้องทำหน้าที่ในการช่วยกันแก้ไขปัญหายจริยธรรมทางการพยาบาลที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยคำนึงถึงความรู้สึกและการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นหลัก

พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ ตามความหมายของการริสตันและมากู (Garrison & Magoon, 1972 อ้างใน เปรมทิพย์ เตียทวีเกียรติ, 2544) หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความหมายหรือแปลข้อความที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายประสาทสัมผัสต่างๆ กับสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งเร้าทำให้ทราบว่าเป็นสิ่งเร้าหรือ สิ่งแวดล้อมที่เราสัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไรที่เราจะรับรู้ที่มาสัมผัสได้นั้น จะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ กันยา สุวรรณแสง (2532) กล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ อันนำไปสู่ความคิด ความรู้ ความเข้าใจ เชิงเหตุผล เมื่อมีการรับรู้จะเกิดความรู้สึกและอารมณ์ต่อการสัมผัสสิ่งเร้า ซึ่งพัฒนาไปเป็นเจตคติ และเกิดพฤติกรรมตามมาในที่สุด

ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับรู้ของผู้รับในการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล คือ การที่ผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลแล้วรับรู้ตีความ แปลความหมายของการรับรู้ได้จาก ประสาทสัมผัสต่างๆ ที่ผู้รับบริการได้รับจากพยาบาลทั้งทางตรง เช่น การสัมผัส การสังเกต การมองเห็น หรือการได้ยินได้ฟัง ข้อมูลทางอ้อมจากผู้รับบริการด้วยตนเอง แล้วแปลความหมาย จนเกิดการเรียนรู้ว่าพยาบาลมีพฤติกรรมจริยธรรมอย่างไร

การรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

การรับรู้พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งมีลักษณะงานที่มีผู้รับบริการจำนวนมากในเวลาเดียวกัน มีความแตกต่างระหว่างบุคคลมากมาย หลายด้านตั้งแต่ความรู้ ความต้องการ ภาวะความเจ็บป่วยที่เผชิญ การต้องการทั้งคุณภาพและความรวดเร็วในเวลาเดียวกัน ตลอดจนระยะเวลาในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการนั้นมีน้อย (อิชยา สุวรรณกุล, 2542) โดยมีระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการของผู้ป่วยนอกต่อคน เท่ากับ 1 ชั่วโมง 30 นาที (สรุปผลการดำเนินการควบคุมคุณภาพ โรงพยาบาลศรีเทพ, 2547) ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะทำการประเมินในเรื่องของคุณธรรม จริยธรรม และผู้รับบริการจะเกิดการรับรู้ พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ เช่น อายุ ระดับการศึกษา อาการเจ็บป่วยที่มากน้อยของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาพฤติกรรม การดูแลเอาใจของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยหนักของกุสุมา ปิยะศิริภรณ์ (2545) พบว่า

อายุ เพศ รายได้ และการศึกษา มีผลต่อการรับรู้แตกต่างกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกจะต้องมีพฤติกรรมจริยธรรมอยู่ในระดับที่สูงมากพอที่จะทำให้การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีระยะเวลาสั้นๆ สามารถประเมินและรับรู้ได้ชัดเจนเกิดความประทับใจ ฟังพอใจตามมา

ดังนั้น ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจะสามารถรับรู้พฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่แสดงออกสอดคล้องกับจรรยาบรรณพยาบาลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ได้จากขั้นตอนหรือระบบงานบริการที่ได้รับ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การประชาสัมพันธ์และการต้อนรับ พยาบาลให้การต้อนรับ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร มีความกระตือรือร้น สนใจ ใต้อาม มีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดยาไพเราะ การสื่อสารใช้วาจาที่สุภาพ ยกย่องให้เกียรติแก่ผู้อื่น ซึ่งสอดคล้องกับจรรยาบรรณพยาบาล ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงาน และประชาชน ด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล รวมทั้งบุคลิกภาพการแต่งกายของพยาบาลที่สะอาด เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ เป็นการแสดงจรรยาบรรณพยาบาลด้านพยาบาลพึงรับผิดชอบต่อตนเอง เช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น

2. การบริการทำประวัติตรวจรักษาโรค ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ เดิมใช้ระบบการทำบัตรในการตรวจรักษาโรคแบบเดิมคือใช้ OPD Card (outpatient department card) ต้องซักรประวัติและจดบันทึกด้วยมือทำให้เกิดความล่าช้า ต้องใช้บุคลากรหลายคน จากหลายแผนกมาช่วยกันในการค้น OPD Card ผู้รับบริการต้องเสียเวลาในการรอคอยนาน เกิดการสับสนในการบริการ ถ้าค้นประวัติผิดพลาด แต่ปัจจุบันได้พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในทุกงานบริการทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง แม่นยำ ตลอดจนได้แสดงการเคารพในการเป็นส่วนตัว เอกสิทธิ์และเป็นการรักษาความลับของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นเนื่องจากบุคคลอื่นไม่สามารถอ่านหรือเปิดดูประวัติของผู้รับบริการถ้าไม่มีรหัสเปิดในระบบคอมพิวเตอร์ และโดยเฉพาะเกิดความรวดเร็ว ผู้รับบริการพึงพอใจเป็นอย่างมาก สอดคล้องกับการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมด้าน การให้บริการโดยมุ่งหมายเป็นเลิศ โดยการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการบริการและด้านการเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของผู้รับบริการ

3. การคัดกรองอาการการเจ็บป่วย ในจุดคัดกรองผู้รับบริการจะได้รับการเรียกตามลำดับคิว เพื่อซักถามอาการ ประวัติ ความเจ็บป่วย โดยพยาบาลให้ความสนใจ รับฟังปัญหาการเจ็บป่วย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยและแนวทางการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการด้วยความจริงใจ โดยปรับให้เหมาะสมตามศักยภาพและวิถีชีวิตที่สามารถนำไปปฏิบัติได้จริงโดยเน้นการมีส่วนร่วมของครอบครัว ซึ่งเป็นการปฏิบัติพฤติกรรมจริยธรรมตามจรรยาบรรณพยาบาลด้านความรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการพยาบาลและบริการสุขภาพ และ

ให้บริการตรวจสภาพร่างกายเบื้องต้น เช่น การคัดกรองขณะแผล ตรวจวัดสัญญาณชีพ โดยปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุภาพนุ่มนวล มีความเมตตา กรุณา และเอื้ออาทร ตามจรรยาบรรณพยาบาลด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณาเคารพในคุณค่าของชีวิตควมมีสุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์

4. การบริการขณะรอตรวจ จากกรณีที่พยาบาลได้คัดกรองประเมินอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการแล้วทราบว่ามีการเจ็บป่วยที่รุนแรง หรือในขณะที่รอตรวจกับแพทย์ พยาบาลก็จะมีการประเมินอาการความเจ็บป่วยซ้ำเป็นระยะในผู้รับบริการรุนแรงบางราย เช่น อาการไข้สูง อาการเจ็บป่วยที่รุนแรงรบกวนต่อความสบายผู้รับบริการ หรือการวัดความดันโลหิตซ้ำในรายที่พบว่ามีความดันโลหิตสูง ถ้าพบว่าภาวะดังกล่าว อาจเกิดอันตรายถึงชีวิต พยาบาลแสดงความกระตือรือร้น มีกล่องแคล้วว่องไวในการปฏิบัติงาน สามารถประเมินอาการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และจัดบริการให้สอดคล้องกับปัญหาสุขภาพความเจ็บป่วยที่รุนแรง เช่นการรายงานแพทย์ และส่งผู้รับบริการไปที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน เพื่อช่วยชีวิตและสามารถแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยได้อย่างทันท่วงที ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามจรรยาบรรณพยาบาลด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้รับบริการ นอกจากนี้ในขณะที่ผู้รับบริการรอการตรวจรักษา พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ จะจัดมีการให้สุศึกษาในบางครั้งตามสถานการณ์โรคที่ระบาด หรือโรคที่ผู้รับบริการมีปัญหาเจ็บป่วยมาก หรือการเจ็บป่วยซ้ำๆ เพื่อเป็นการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในผู้รับบริการ

5. การเรียกผู้รับบริการเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจ-รักษาตามลำดับคิว ซึ่งพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีเทพ ปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาลเรื่องการยุติธรรม และเสมอภาคในบริการตรวจ-รักษาตามลำดับคิวอย่างเคร่งครัด โดยจัดบริการให้เข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์ตามลำดับคิวและสภาพความหนักเบาในการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ โดยยึดหลักตามจรรยาบรรณพยาบาลด้านการรักษาความยุติธรรมและความเสมอภาคในสังคม และในขณะที่แพทย์มีการตรวจพิเศษหรือ การตรวจในส่วนที่ปกปิด และมีการเปิดเผยความเป็นส่วนตัวของผู้รับบริการ พฤติกรรมของพยาบาลจะแสดงออกโดยการอยู่เป็นเพื่อนขณะตรวจให้คำแนะนำในการปฏิบัติขณะเมื่อแพทย์ทำการตรวจ บางครั้งผู้รับบริการอาจไม่กล้าบอกอาการเจ็บป่วยหรือปัญหาที่แท้จริง พยาบาลจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการบอกปัญหากับแพทย์ให้รับทราบข้อมูล โดยคำนึงถึงการเคารพในความเป็นอิสระการรักษาความลับของบุคคล

6. การบริการหลังการตรวจรักษากับแพทย์ หลังจากตรวจเสร็จแล้ว พยาบาลให้บริการก่อนกลับบ้านโดยการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนตามโรคที่เป็นอยู่ ให้คำปรึกษา รับฟังปัญหาต่างๆ ของผู้รับบริการ พร้อมทั้งอธิบายให้เข้าใจวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการร่วมแสดงความคิดเห็น

ในการแก้ปัญหา กรณีมีตรวจพิเศษจะให้คำแนะนำไปตามจุดบริการต่างๆ เช่น การเจาะเลือด การนอนในโรงพยาบาล ส่งต่อเพื่อไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น พยาบาลจะให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการประสานงาน กับจุดบริการอื่นเพื่อให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรม ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล

7. การนัดผู้รับบริการครั้งต่อไป พยาบาลจะนัดผู้รับบริการโดยใช้ระบบนัดของโรงพยาบาลโดยที่ผู้รับบริการไม่ต้องยื่นบัตรที่ห้องบัตรให้มาที่จุดบริการที่นัดตรวจได้เลย และสอบถามความพร้อมในการมารับบริการตามนัด มีการปรับความยืดหยุ่นในงานบริการที่ไม่เป็นผลเสียต่อสุขภาพของผู้รับบริการ เป็นการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการรักษาและเป็นการแสดงถึงการให้อิสระเคารพในการตัดสินใจของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเหมาะสมกับภาวะโรคที่เป็นอยู่ เช่นการรับประทานอาหาร การออกกำลังกาย การรับประทานยา การมาพบแพทย์อย่างต่อเนื่อง แต่ถ้ามมีอาการผิดปกติมาพบแพทย์ก่อนวันนัด ซึ่งผู้รับบริการจะได้รับรู้การแสดงพฤติกรรมจริยธรรม ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิตความมีสุขภาพดี และความผาสุกของเพื่อนมนุษย์

จะเห็นว่าในทุกขั้นตอนของระบบงานบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ มีการจัดระบบบริการอย่างเป็นขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้มารับบริการ การบริการบัตรตรวจโรค การคัดกรอง/ซักประวัติ การเรียกเข้าพบแพทย์ การตรวจรักษา การให้การพยาบาลและการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพแก่ผู้มารับบริการ ตลอดจนการบริการขณะรอตรวจ และหลังเสร็จสิ้นการตรวจรักษา การปฏิบัติกรพยาบาลตามขั้นตอนงานบริการเหล่านี้ จะเห็นว่าพยาบาลได้แสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่ให้แก่ผู้รับบริการโดยครบถ้วน ครอบคลุมกับสภาพปัญหาและความเจ็บป่วยในลักษณะองค์รวม ตอบสนองต่อความต้องการคาดหวังในการรับบริการที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และได้รับการดูแลเอาใจใส่ด้วยอัธยาศัยอันดีจากพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน

มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ สำหรับด้านคุณภาพของการบริการตามที่คาดหวังในแต่ละจุดบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (วิภาวดี สายนำทาน, 2542 อ่างโน นันทสิริ แสงสว่าง, 2545) สอดคล้องกับการศึกษาเวลาที่ใช้และความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการโรงพยาบาลลานนา พบว่าความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก (เพชร จอมงาม, 2543 อ่างโน นันทสิริ แสงสว่าง, 2545)

ถ้าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่แสดงออกไปอยู่ในระดับที่มากพอ จนผู้รับบริการเกิดการรับรู้ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจตามมาแล้ว ก็จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการ เกิดความเข้าใจอันดี ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลด้วยดีเกิดความรวดเร็วมากขึ้น เมื่อผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความประทับใจ พึงพอใจก็ย่อมสร้างภาพลักษณ์เผยแพร่ชื่อเสียงให้แก่โรงพยาบาลแน่นอน แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าผู้รับบริการเกิดรับรู้ว่าการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่ไม่ดี ไม่เหมาะสมจนเกิดความไม่พึงพอใจ ไม่เข้าใจ จนกลายเป็นสัมพันธ์ภาพในทางไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล เกิดความล่าช้า และอาจกลายเป็นปัญหาที่มีการทะเลาะโต้แย้งเกิดขึ้น ทำให้เสียภาพลักษณ์และชื่อเสียงแก่โรงพยาบาลได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้กรอบแนวคิดจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ยกเว้นด้านพยาบาลรับผิดชอบในการปฏิบัติในสังคม เกิดความเชื่อถือไว้วางใจต่อพยาบาลต่อวิชาชีพการพยาบาล และพยาบาลพึงร่วมในการทำ ความเจริญก้าวหน้าให้แก่วิชาชีพการพยาบาล ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมจริยธรรมต่อสังคมและวิชาชีพการพยาบาลในภาพรวม ซึ่งผู้รับบริการอาจไม่ได้รับรู้โดยตรง จึงไม่สามารถวัดได้จากการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ ได้แก่

กลุ่มพยาบาลและหัวหน้าหน่วยงาน การศึกษาของบุญมา ทองดี (2545) เพื่อประเมินระดับพฤติกรรมจริยธรรมและพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้แนวคิดการวัดระดับพฤติกรรมจริยธรรมของสภาการพยาบาล พบว่าพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลจากการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าหน่วยงานอยู่ในระดับดีทั้งโดยรวมและรายด้าน เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมโดยรวมระหว่าง 2 กลุ่มพบว่าไม่มีความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมรายด้านที่มีความแตกต่างกันระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าหน่วยงาน ได้แก่ 1) มีบุคลิกภาพดีเหมาะสมและการดำรงตนอยู่ในสังคม 2) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมสอดคล้องกับค่านิยมวัฒนธรรมและกฎเกณฑ์ของสังคม 3) ให้บริการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทรเต็มใจ 4) มีความรับผิดชอบต่อตนเองผู้รับบริการและสังคม 5) พัฒนาความรู้อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และ 6) มีส่วนร่วมพัฒนาองค์กรวิชาชีพ

กลุ่มพยาบาล การศึกษาของนวรรตน์ สุวรรณพ่อง และสุวีรัตน์ พรวัฒนกุล (2542) ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้พยาบาลวิชาชีพในจังหวัดนนทบุรี ตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ.2528 พบว่า พฤติกรรมจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 72.3 พิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสุภาพอ่อนโยน

อยู่ในระดับดีที่สุดร้อยละ 65.3 และพฤติกรรมจริยธรรมด้านความเมตตากรุณา อยู่ในระดับต่ำสุดคือ ร้อยละ 20

จะเห็นได้ว่าการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลมีหลากหลายมุมมอง ทั้งมาจาก มุมมองการแสดงความคิดเห็นของพยาบาลระดับผู้บริหาร ตัวพยาบาลผู้ปฏิบัติเอง นักศึกษาพยาบาล ในระดับชั้นปีต่างๆ ตลอดจนการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษา เลือการศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีเทพ เนื่องจากการศึกษาในกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นผู้รับผลงานโดยตรงจาก การปฏิบัติของพยาบาล และเป็นการศึกษาในแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นโรงพยาบาลด่านหน้าที่มี จำนวนผู้รับบริการมากที่สุดในแต่ละวัน ข้อมูลที่ได้จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่สามารถสะท้อนความคิดเห็น ได้ตรงกับสภาพเป็นจริง มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด ดังนั้นหากพยาบาลตระหนักในคุณค่าของการ แสดงพฤติกรรมจริยธรรมที่ดีงาม เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงความรู้สึก ความคาดหวังของ ผู้รับบริการอยู่เสมอ ทำให้พยาบาลเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสังคมหรือชุมชนนั้นๆ ย่อมส่งผล โดยตรงต่อการสร้างชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลต่อไป

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาพฤติกรรมจริยธรรมของพยาบาลที่ผู้รับบริการรับรู้ ได้โดยใช้กรอบแนวคิดตามจรรยาบรรณพยาบาลของสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย พ.ศ.2546 ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านพยาบาลรับผิดชอบต่อประชาชนผู้ต้องการการพยาบาลและ บริการสุขภาพ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพด้วยความเมตตากรุณา เคารพในคุณค่าของชีวิต ความมี สุขภาพดีและความผาสุกของเพื่อนมนุษย์ ด้านพยาบาลมีปฏิสัมพันธ์ทางวิชาชีพกับผู้รับบริการ ผู้ร่วมงานและประชาชนด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิมนุษยชนของบุคคล ด้านพยาบาล ยึดหลักความยุติธรรม และความเสมอภาคในสังคมมนุษย์ ด้านพยาบาลประกอบวิชาชีพโดย มุ่งความเป็นเลิศ ด้านพยาบาลพึงป้องกันอันตรายต่อสุขภาพ และชีวิตของผู้รับบริการ ด้านพยาบาล พึงรับผิดชอบต่อตนเองเช่นเดียวกับรับผิดชอบต่อผู้อื่น