

การดำเนินการปฎิญาคุณธรรม (Do & Don't)

หน่วยงาน.....โรงพยาบาลบึงนาราง.....

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

☐ รอบการประเมิน ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๙)

☒ รอบการประเมิน ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

๑. ปฎิญาคุณธรรม (Do & Don't) หรือข้อตกลงคุณธรรม (ขั้นต้น) ที่หน่วยงานกำหนด . "กัลยาณมิตร ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ"

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. บริการและสื่อสารด้วยความสุภาพ เอื้ออาทร (กัลยาณมิตร)	๑. ไม่แสดงกิริยาวาจาที่ไม่สุภาพ หรือเลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ
๒. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส ยึดถือระเบียบวินัย (ซื่อสัตย์)	๒. ไม่เรียกรับผลประโยชน์หรือนำทรัพย์สินของโรงพยาบาลไปใช้ส่วนตัว
๓. อุทิศตนและช่วยเหลือผู้อื่น (เสียสละ)	๓. ไม่เพิกเฉยต่อความเดือดร้อนของผู้ป่วยหรือปิดความรับผิดชอบให้ผู้อื่น
๔. ปฏิบัติงานให้สำเร็จตามมาตรฐานวิชาชีพ (รับผิดชอบ)	๔. ไม่ละเลยหน้าที่ ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

๒. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

(คำอธิบาย : ดำเนินการจัดกิจกรรมระดมสมองภายในหน่วยงาน เพื่อร่วมกันวิเคราะห์และค้นหาวิธีการทำให้ "ความดีที่อยากทำ" เกิดขึ้นในองค์กร ในรูปของพฤติกรรมที่พึงประสงค์(Dos) และไม่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงาน (Don'ts) โดยสามารถจัดกิจกรรมระดมสมองได้มากกว่าหนึ่งครั้ง เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดข้อตกลงคุณธรรมเบื้องต้นของหน่วยงาน)

จัดประชุมกิจกรรมระดมสมอง (Morning Talk/Staff Meeting) เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยม "กัลยาณมิตร ซื่อสัตย์ เสียสละ รับผิดชอบ"

ร่วมกันกำหนด "ความดีที่อยากทำ" และ "ปัญหาที่อยากแก้" เพื่อเป็นข้อตกลง ตามข้อตกลงคุณธรรม ตามปฎิญาคุณธรรม ๔ ข้อ

การทดลอง...

การทดลองปฏิบัติ (Do)

(คำอธิบาย : นำข้อตกลงคุณธรรม (เบื้องต้น) ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันเป็นประจำ เพื่อร่วมกันติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงาน และประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าว)

แจ้งประกาศ นำข้อตกลงคุณธรรม ไปใช้และลงมือปฏิบัติจริงในการดูแลผู้ป่วยและการทำงานร่วมกัน

สอดแทรกการเตือนสติและให้กำลังใจกันภายในทีมระหว่างปฏิบัติงานประจำวัน

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

(คำอธิบาย : ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงคุณธรรมที่ได้กำหนดไว้ โดยพิจารณาว่าแต่ละข้อสามารถทำให้เกิด "ความดีที่อยากทำ" ได้จริงหรือไม่ ข้อใดที่มีประสิทธิภาพและไม่จำเป็นต้องปรับแก้ไข และข้อใดที่ยังมีปัญหาหรือข้อจำกัดในการปฏิบัติ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อให้ข้อตกลงคุณธรรมมีความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานและทำให้เกิดคุณธรรมเป้าหมายที่สามารถแก้ไขปัญหายุ่งยากแก่ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

• รอบ ๖ เดือน:

- ติดตามพฤติกรรมผ่านการสังเกตและแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไตรมาส ๑ ภาพรวมได้ร้อยละ ๘๑.๓๘
- ยังพบข้อร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมบริการ จากช่องทาง เจอ แจ้ง จน พิจิตร
- ในการปฏิบัติ **ปณิธานคุณธรรม (Do & Don't)** ยังไม่เห็นความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน
- ทบทวนการปฏิบัติและประเมินผลในรอบ ๑๒ เดือนต่อไป

• รอบ ๑๒ เดือน: สรุปผลภาพรวม วิเคราะห์ปัญหาที่พบระหว่างทาง และประเมินว่าข้อตกลงใดที่ควรยกระดับเป็นปณิธานการ

- ยังพบข้อร้องเรียนในเรื่องพฤติกรรมบริการ จากช่องทาง เจอ แจ้ง จน พิจิตร
- ในการปฏิบัติ **ปณิธานคุณธรรม (Do & Don't)** เห็นความเปลี่ยนแปลงแต่ยังมีส่วนน้อยและไม่ชัดเจน
- ทบทวนการปฏิบัติและประเมินผลในรอบปี ๒๕๖๐ ต่อไป

การปฏิบัติ (Act)

(คำอธิบาย : ดำเนินการทดลองปฏิบัติตามข้อตกลงคุณธรรมที่ได้ผ่านการประเมินและปรับปรุงแล้ว โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่น้อยกว่า ๓-๖ เดือน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ลงมือปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง จนสามารถสรุปผลการดำเนินงานและยกระดับข้อตกลงคุณธรรมให้เป็น “ปณิธานคุณธรรม” ของหน่วยงาน)

นำผลการประเมินมาปรับปรุงข้อตกลงให้มีความชัดเจนและปฏิบัติได้จริงยิ่งขึ้น

สรุปผลการดำเนินงานและปรับปรุงประกาศเป็น "ปณิธานคุณธรรมประจำหน่วยงาน" ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายในการปฏิบัติ

๓. ภาฏญญาคุณธรรม (Do & Don't) ของหน่วยงานที่ผ่านการทดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don't (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ยิ้มแย้มแจ่มใส ปฏิบัติต่อทุกคนดุจญาติมิตร	๑. ไม่ใช้อารมณ์หรือคำพูดที่บั่นทอนกำลังใจ ผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน
๒. รักษาผลประโยชน์ของโรงพยาบาลและปฏิบัติหน้าที่อย่างสุจริต	๒. ไม่ปกปิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานที่อาจส่งผลเสียต่อส่วนรวม
๓. พร้อมสลับเวรหรือช่วยเหลือภาระงานส่วนรวมในภาวะวิกฤต	๓. ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากกว่าความปลอดภัยของผู้ป่วย
๔. ตรวจสอบและดูแลอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้พร้อมใช้อยู่เสมอ	๔. ไม่ทำงานแบบขอไปทีหรือปล่อยปละละเลยมาตรฐานความปลอดภัย

หมายเหตุ : แนวทางการดำเนินการภาฏญญาคุณธรรมตามหลัก PDCA

โดยทั่วไปการดำเนินการเพื่อกำหนดภาฏญญาคุณธรรมของหน่วยงานจะเริ่มต้นจากการประชุมกลุ่มเพื่อร่วมกันศึกษาข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย ระเบียบ แนวทางปฏิบัติ หรือกรณีศึกษาต่าง ๆ จากนั้นจึงร่วมกันกำหนดข้อตกลงคุณธรรมเบื้องต้นในรูปแบบ “Do & Don't” เพื่อใช้ในการทดลองปฏิบัติ (Do)

เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง หน่วยงานจะทำการประเมินผล (Check) ว่าข้อตกลงดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคลากรได้หรือไม่ และสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

หากผลการประเมินเป็นที่น่าพอใจ ข้อตกลงนั้นจะถูกระดับเป็น “ภาฏญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน (Action)

แต่หากผลการประเมินยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หน่วยงานจะกลับไปสู่ขั้นตอนการวางแผนใหม่ (Plan) โดยการระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดข้อตกลงใหม่ แล้วนำไปทดลองปฏิบัติอีกครั้ง (Do)

กระบวนการนี้จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะวงจร PDCA จนได้ภาฏญญาคุณธรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะได้ประมาณ ๓ ข้อที่ควรทำ (Do) และ ๓ ข้อที่ไม่ควรทำ (Don't)