การดำเนินการปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don’t)
หน่วยงาน โรงพยาบาลเมืองปาน จังหวัดลำปาง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

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

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

๑. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don’t) หรือข้อตกลงคุณธรรม (ขั้นต้น) ที่หน่วยงานกำหนด

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don’t (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ซื่อสัตย์สุจริต	๑. ไม่รับสินบน
๒. บริการด้วยใจ	๒. ไม่บิดเบือนข้อมูล
๓. โปร่งใสตรวจสอบได้	๓. ไม่ละเลยเพิกเฉย

๒. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

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

๑. มีการจัดกระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน
๒. มีการบริการที่ดี บริการด้วยใจ
๓. การมีจิตสาธารณะ ที่เกิดขึ้นจากตนเอง สู่สังคมภายนอก
๔. มีความโปร่งใสในข้อมูล ไม่บิดเบือน หรือปกปิดข้อมูลเพื่อเอาตัวรอด

การทดลองปฏิบัติ (Do)

(คำอธิบาย : นำข้อตกลงคุณธรรม (เบื้องต้น) ไปใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงาน โดยกำหนดให้มีการประชุมร่วมกันเป็นประจำ เพื่อร่วมกันติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานและประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงดังกล่าว)

๑. การปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลา ไม่มาสาย มาขาดงาน
๒. การบริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ
๓. การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ช่วยเหลือเผื่อแผ่เพื่อนร่วมงาน
๔. มีการายงานปัญหาที่เกิดขึ้นจริง กล้าทักท้วงสิ่งที่ผิด ไม่ถูกต้อง

/การประเมิน...

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

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

๑. กระบวนการทำงานที่เป็นขั้นตอน การให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการผู้ป่วย อาจเกิดการขัดข้อง หรือผิดพลาด ทำให้ไม่เป็นไปตามกระบวนการ
๒. ทักษะการสื่อสารที่มีการคลาดเคลื่อน หรือ การใช้น้ำเสียงที่สื่อความหมาย ความเข้าใจไม่ตรงกัน
๓. การรายงานปัญหา หรือการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง ไม่ชัดเจน ทำให้การแก้ปัญหาไม่ตรงจุด ไม่ได้รับการแก้ไขที่ถูกต้อง

- รอบการประเมิน ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)
  - วัตถุประสงค์: ตรวจสอบความก้าวหน้าเบื้องต้น ว่าการปฏิบัติตาม Do & Don’t เริ่มเห็นผลหรือไม่

  สิ่งที่ประเมิน
  - พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี
  - ปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วงทดลองปฏิบัติ
  - ความสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
  - ผลลัพธ์ที่คาดหวัง : ได้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงทันที ไม่ต้องรอสิ้นปี

การปฏิบัติ (Act)

(คำอธิบาย : ดำเนินการทดลองปฏิบัติตามข้อตกลงคุณธรรมที่ได้ผ่านการประเมินและปรับปรุงแล้ว โดยใช้ระยะเวลาดำเนินการไม่น้อยกว่า ๑๒ เดือน เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานได้ลงมือปฏิบัติจริงอย่างต่อเนื่อง จนสามารถสรุปผลการดำเนินงานและยกระดับข้อตกลงคุณธรรมให้เป็น “ปฏิญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน)

๑. เจ้าหน้าที่กล้าทักท้วงสิ่งที่ผิดจนช่วยลดความเสียหายขององค์กรได้
๒. การแก้ไขปัญหาที่พบคความผิดปกติ หาสาเหตุ และดำเนินการที่ถูกต้องตามขั้นตอนกระบวนการ
๓. การให้บริการมีความยุติธรรม ใช้มาตรฐานเดียวกัน ทำให้ผู้มารับบริการสัมผัสได้ถึงความโปร่งใส

๓. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don’t) ของหน่วยงานที่ผ่านการทอดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don’t (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ซื่อสัตย์สุจริต	๑. ไม่รับสินบน
๒. บริการด้วยใจ	๒. ไม่บิดเบือนข้อมูล
๓. โปร่งใสตรวจสอบได้	๓. ไม่ละเลยเพิกเฉย

หมายเหตุ : แนวทางการดำเนินการปฏิญญาคุณธรรมตามหลัก PDCA

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

เมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่ง หน่วยงานจะทำการประเมินผล (Check) ว่าข้อตกลงดังกล่าวสามารถเปลี่ยนแปลงความคิดและพฤติกรรมของบุคลากรได้หรือไม่ และสามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้จริงหรือไม่

หากผลการประเมินเป็นที่น่าพอใจ ข้อตกลงนั้นจะถูกยกระดับเป็น “ปฏิญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน (Action)

แต่หากผลการประเมินยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หน่วยงานจะกลับไปสู่ขั้นตอนการวางแผนใหม่ (Plan) โดยการระดมความคิดเห็นเพื่อกำหนดข้อตกลงใหม่ แล้วนำไปทดลองปฏิบัติอีกครั้ง (Do)

กระบวนการนี้จะดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในลักษณะวงจร PDCA จนได้ปฏิญญาคุณธรรมที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปจะได้ประมาณ ๓ ข้อที่ควรทำ (Do) และ ๓ ข้อที่ไม่ควรทำ (Don’t)

หน่วยงาน: โรงพยาบาลเมืองปาน จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

๑. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don’t) หรือข้อตกลงคุณธรรม (ขั้นต้น)

Do (สิ่งที่ควรทำ)	Don’t (สิ่งที่ไม่ควรทำ)
๑. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๑. ไม่รับผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสินบน
๒. ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ รวดเร็ว	๒. ตัดสินการกระทำโดยไร้หตุผล หรือหลักฐาน
๓. การให้ข้อมูลไม่บิดเบือน ตรวจสอบได้	๓. ไม่ควรส่งต่อข้อมูลที่ไม่ชัดเจน

๒. วิธีการดำเนินการ

การวางแผน (Plan)

- จัดประชุมของคณะกรรมการในหน่วยงาน เพื่อกำหนดพฤติกรรมที่พึงประสงค์และไม่พึงประสงค์
- ศึกษากฎหมาย ระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดข้อตกลงคุณธรรม

การทดลองปฏิบัติ (Do)

- นำข้อตกลงคุณธรรมไปใช้จริงในการทำงานประจำวัน
- จัดประชุมติดตามผล เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาและแนวทางแก้ไข

การประเมินผลปรับปรุง (Check)

- **รอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘-๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)**
  ประเมินผลเบื้องต้นว่าพฤติกรรมที่พึงประสงค์เริ่มเกิดขึ้นจริงหรือไม่ และพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลงหรือไม่ พร้อมปรับปรุงทันทีหากพบข้อจำกัด

การปฏิบัติ (Act)

- ดำเนินการตามข้อตกลงคุณธรรมที่ผ่านการปรับปรุงแล้วอย่างต่อเนื่องเป็นเวลา ๑๒ เดือน
- สรุปผลการดำเนินงานและประกาศเป็น “ปฏิญญาคุณธรรม” ของหน่วยงาน

๓. ปฏิญญาคุณธรรม (Do & Don’t) ของหน่วยงานที่ผ่านการทดลองปฏิบัติแล้ว

Do (สิ่งที่ควรทำ)	**Don’t (สิ่งที่ไม่ควรทำ)**
๑. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	๑. ไม่รับผลประโยชน์ทับซ้อนหรือสินบน
๒. ให้บริการประชาชนด้วยความสุภาพ รวดเร็ว	๒. ตัดสินการกระทำโดยไร้หตุผล หรือหลักฐาน
๓. การให้ข้อมูลไม่บิดเบือน ตรวจสอบได้	๓. ไม่ควรส่งต่อข้อมูลที่ไม่ชัดเจน