

สรุปผลการประชุมโครงการโรงพยาบาลคุณธรรมเขตสุขภาพที่๑
วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐ ณ ห้องประชุมมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จ.ลำพูน

หัวข้อการบรรยาย เรื่อง การขับเคลื่อนโรงพยาบาลคุณธรรมด้วยการสร้างสุขจากงาน

โดย อาจารย์โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ สำนักวิจัยสังคมและสุขภาพ (สวสส.)

กองแผนงานและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข

ประชาชนสุขภาพดี เจ้าหน้าที่มีความสุขระบบสุขภาพยั่งยืน สุขจากงาน?

ปัญหาของระบบงานในปัจจุบันคือ

๑. เราไม่รู้ว่่างานของเรามีความสำคัญอย่างไร เราทำงานโดยขาดความเชื่อมโยง งานที่ทำไม่มีคุณค่าหรือความหมายต่อชีวิต ระบบงานขึ้นอยู่กับตัวชี้วัดวัดผลเชิงปริมาณ ทำงานโดยไม่ให้คิด ไม่ต้องรู้สึกทำงานเต็มๆ หน้าที่เดียวซ้ำๆ และทำงานเฉพาะงานของตนเอง ซึ่งการทำงานแบบนี้จะส่งผลให้เกิดองค์กรที่เป็นแบบปรนัย “เดินตามช่อง มองแค่ที่เห็น เน้นตัวชี้วัด วิสัยทัศน์เอาไว้ท่องจำงานที่ทำไม่มีความหมาย”
๒. ปัญหาคนทำงานไม่มีความสุข ขาดแรงบันดาลใจ มีความขัดแย้งสูง ประสิทธิภาพต่ำและคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน
๓. การจัดการอบรมรวมทั้งมาตรการแรงจูงใจต่างๆ ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงองค์กรได้อย่างยั่งยืน คนดีมีฝีมือทยอยลาออก คนที่อยากให้ออกไม่ยอมออก
๔. เน้นหาคนใหม่มาเพิ่มไม่สนใจคนที่มียุ่ คนเก่าลาออกไป คนอยู่แบกรับงานมากขึ้น คนใหม่เข้ามาเจอกับปัญหาเดิมๆ อยู่ไม่นานก็ลาออกไปความสุขกับงานเป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดของชีวิตเรานั้น ไม่ใช่เวลาที่เราอยู่เฉยๆ เฉื่อยชาหรืออ้างพักผ่อนหย่อนใจแต่มันเป็นช่วงเวลาที่ร่างกายและจิตใจของเราถูกใช้งานเต็มขีดความสามารถของมัน มนุษย์เราเติบโตได้จากการทำงานเพราะงานเป็นทั้งเครื่องขัดเกลาและเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์เรียนรู้และเติบโตเต็มศักยภาพของตน ทำอย่างไรจึงจะสร้างสุขจากงานที่เราทำได้ **“แรงบันดาลใจ = ใจบันดาลแรง”**
๑. ได้ใช้ความสามารถที่ฝึกฝนมา (Proficiency)
๒. ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ความคิดสร้างสรรค์คือสะพานเชื่อมจินตนาการไปสู่นวัตกรรม
๓. มีอำนาจในการเลือก (Autonomy) การเลือกที่จะทำอะไร (Task) ทำเมื่อไร (Time) ทำอย่างไร (Technique) ทำกับใคร (Team)
๔. มีเป้าหมายที่ยิ่งใหญ่ (Purpose) การมีเป้าหมาย การค้นพบคุณค่าและความหมายในงานที่ทำ “อะไรทำให้เราทำงาน อะไรทำให้เรารู้สึกดีกับงานที่เราทำ”
๕. ภาคภูมิใจในความสำเร็จ (Pride)
๖. ได้รับการยอมรับ (Recognition)
๗. ได้พัฒนาตนเองให้ดี-เก่งขึ้น (Mastery)
๘. ได้มอบมรดกแก่คนรุ่นหลัง (Legacy)

ยุทธศาสตร์สร้างสุขจากงาน เปลี่ยนประสบการณ์ให้เป็นงานบันดาลใจ

๑. สร้างคุณค่าในตน ซึ่งจะเกิดได้จากมีความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองได้ทำ ทำในสิ่งที่เราเลือกทุ่มเทในสิ่งที่ตัวเรารัก การได้รับความไว้วางใจจากผู้ร่วมวิชาชีพ การได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ได้รับรู้ความหมายของงานที่ทำ การมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถ ได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์
๒. สร้างสรรค์ความสัมพันธ์ในองค์กร
๓. การสร้างสำนักต่อสังคมและเพื่อนมนุษย์ โดยใส่ใจในความปลอดภัย (Safety) บริการมีคุณภาพ-มาตรฐาน (Quality & Standard) ,ใส่ใจมิติความเป็นมนุษย์ (Humanized Healthcare), มุ่งมั่นในประสิทธิภาพ (Efficiency), ดูแลผู้ด้อยโอกาส (Humanitarian) ,เคารพความเท่าเทียม-เป็นธรรม (Equity), สำนักจิตอาสา Volunteer spirit, รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม Healing Environment
๔. สร้างการสื่อสารใหม่ให้องค์กร เช่นการปรับวิธีการประชุม, ออกแบบกระบวนการประชุม, ใช้กระบวนการ (facilitator), สร้างพื้นที่ไม่เป็นทางการ, ตั้งวงสนทนาแบบปรึกษาหารือ, อบรมทักษะการสื่อสาร, สร้างวัฒนธรรมการฟัง, เปิดโอกาสให้คนเล็กคนน้อยได้พูด, สร้างระบบ Positive feedback, ใช้ Social media เพื่อการสื่อสารองค์กร เครื่องมือที่นำมาใช้ Deep Listening , Dialogue ,ทักษะเรื่องเล่า Narrative Skills
๕. สร้างสติและการตื่นรู้ในองค์กร จากการวิจัยพบว่าสติและตัวตนที่ตื่นรู้สัมพันธ์กับความสุข, สติคือเงินไขสำคัญของการ “เป็นนายตัวเอง” การพัฒนาตนเอง: ตัวตนที่ตื่นรู้ ๑. มีสติตื่นรู้ Mindfulness ๒. การไตร่ตรองอย่างลึกซึ้ง Reflection ๓. สนุกพิริยภาพ ความละเอียดอ่อน Aesthetic – Sensibility ๔. การเปลี่ยนแปลงจิตสำนึก Transformative learning

ค่านิยมองค์กร (core value): MOPH

M: Mastery	ฝึกฝนตนเองให้มีศักยภาพสูงสุด (ควบคุมตนเองให้ทำงาน คิดพูด อย่างมีสติ ใช้กิริยาจาเหมาะเหมาะสม มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ค้นหาความรู้สม่ำเสมอ มีวินัย ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ)
O: Originality	สร้างสรรค์นวัตกรรม สิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพ
P: People-centered approach	ยึดประชาชนเป็นที่ตั้ง เป็นศูนย์กลางในการทำงาน
H: Humility	มีความอ่อนน้อมถ่อมตน การเคารพผู้อื่น เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม รู้แพ้รู้ชนะ เปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีสร้างสรรค์ ช่วยผู้อื่นแก้ปัญหาในยามคับขัน

ขับเคลื่อนโดยใช้ ๘ Steps Change Model

๑. ทำให้เป็นความจำเป็นเร่งด่วน
๒. สร้างทีม
๓. สร้างวิสัยทัศน์ร่วม (อะไร ได้มาอย่างไร)
๔. สื่อสารสร้างความร่วมมือ
๕. สร้างการปฏิบัติ
๖. สร้างชัยชนะยกแรก (อะไรคือ Quick win?)

๓. ต่อยอดความสำเร็จ
๔. ผลักดันระบบให้ยั่งยืน