

การดำเนินการด้านสิทธิมนุษยชน (Human Right Management)

บริษัท โรงพยาบาลพระรามเก้า จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ” หรือ “โรงพยาบาล”) ให้ความสำคัญต่อการเคารพในหลักสิทธิมนุษยชนสากล (Universal Declaration of Human Rights; UDHR) จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนให้ทุกคนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด รวมทั้งมีการติดตามการปฏิบัติ และพิจารณาความผิดกับผู้ที่ฝ่าฝืนตามระเบียบ ข้อบังคับการทำงานของบริษัท และกฎหมาย โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

- 1.1. ผู้บริหารกำกับดูแลให้บุคลากรทางการแพทย์ รวมถึงพนักงานปฏิบัติต่อผู้ป่วยและผู้มาใช้บริการด้วยความเสมอภาค ด้วยมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด และไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ เช่น คู่ค้า ผู้รับเหมา คู่แข่งทางการค้า ฯลฯ โดยการไม่เลือกปฏิบัติ (Discrimination) บริษัทเคารพสิทธิและปฏิบัติตามกฎหมายต่อผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียทุกฝ่ายโดยไม่เลือกปฏิบัติหรือปฏิบัติแก่บุคคลใดเป็นกรณี พิเศษ หรือให้สิทธิเหนือบุคคลอื่นๆ ตลอดจนไม่ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเนื่องมาจากความแตกต่างกันในเชื้อชาติ ศาสนา สีผิว เพศ สถานะทางสังคม สถานภาพทางจิตใจ สถานภาพทางความ กีดเห็น ลักษณะความเจ็บป่วย หรือสถานะอื่นใด
- 1.2. พนักงานปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการทุกคนได้รับการบริการที่เสมอภาคตามสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับทุกประการ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ อายุ ภาษา ศาสนา สถานภาพทางจิตใจ สถานภาพทางสังคม
- 1.3. บริษัทฯ มีช่องทางให้ผู้มาใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และช่องทางร้องเรียนที่เหมาะสม บริษัทฯ มุ่งเน้นให้ความสำคัญและเคารพในสิทธิผู้ป่วย
- 1.4. ฝ่ายทรัพยากรบุคคลบรรจุหัวข้อบรมเรื่องสิทธิผู้ป่วยในการปฐมนิเทศพนักงานรุ่นใหม่ทุกรุ่น เพื่อให้พนักงานรับทราบ เข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง พร้อมทั้งสื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ โดยมีการตีตประกาศตามจุดบริการต่าง ๆ ในบริษัทฯ
- 1.5. ผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกส่งเสริมให้เกิดความเท่าเทียมกันภายในองค์กร เคารพในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น
- 1.6. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้พิการเข้าร่วมงานกับบริษัท
- 1.7. ผู้บริหาร และหัวหน้าแผนกกำกับ ให้ ไม่มีการใช้แรงงานเด็ก และแรงงานต่างด้าวที่ผิดกฎหมาย
- 1.8. ผู้บริหาร และหัวหน้าแผนก กำกับให้ผู้มาใช้บริการตลอดจนบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการบริการและการปฏิบัติที่เสมอภาคตามสิทธิที่พึงจะได้รับทุกประการ
- 1.9. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารมุ่งเน้นและให้ความสำคัญรวมถึงเคารพในสิทธิของบุคคลและผู้ป่วยอย่างเคร่งครัด ดังจะเห็นได้จากการบรรจุหัวข้อบรมเรื่องวัฒนธรรมการบริการ (Service Culture) ซึ่งจะทำให้ความสำคัญกับสิทธิผู้ป่วยในการปฐมนิเทศพนักงานรุ่นใหม่ทุกรุ่น เพื่อให้พนักงานรับทราบ เข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง
- 1.10. หัวหน้าแผนก และพนักงานที่ให้บริการผู้ป่วย สื่อสารให้ผู้ป่วยรับทราบถึงสิทธิและหน้าที่ (Patient rights) และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด
- 1.11. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารกำกับ ดูแลให้มีการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรมเคารพสิทธิของพนักงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ดังนี้

- 1) จัดให้มีกระบวนการจ้างงาน และเงื่อนไขการจ้างงานที่เป็นธรรม รวมถึงการกำหนดค่าตอบแทน และการพิจารณาผลงานภายใต้กระบวนการประเมินผลการทำงานที่เป็นธรรม
 - 2) ไม่ใช่แรงงานเด็กที่อายุต่ำกว่า 18 หรือแรงงานบังคับ รวมทั้งไม่มีการจ้างแรงงานผิดกฎหมาย ทั้งบุคลากรประจำ และบุคลากรรับเหมาช่วง หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการของโรงพยาบาล
 - 3) ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดให้มีการอบรม สัมมนา ฝึกอบรม รวมถึงส่งบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา และฝึกอบรมวิชาการด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ศักยภาพของบุคลากร รวมถึงปลูกฝังทัศนคติที่ดีมีคุณธรรม จริยธรรม และการทำงานเป็นทีม
 - 4) จัดให้มีสวัสดิการด้านต่างๆ สำหรับพนักงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ประกันสังคม กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น และนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด เช่น สวัสดิการค่ารักษาพยาบาล ประกันอุบัติเหตุ เป็นต้น รวมถึงการให้เงินช่วยเหลือประเภทต่าง ๆ แก่พนักงาน เช่น เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้าน เป็นต้น
 - 5) มุ่งเน้นการจัดระเบียบสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน และจัดสวัสดิการต่าง ๆ เช่น น้ำดื่มที่สะอาดปลอดภัยในสถานประกอบการ จัดห้องน้ำสะอาด จัดหอพักที่ปลอดภัยและเพียงพอ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น การบริการ Internet รวมทั้งให้สวัสดิการในการรักษาพยาบาลกับบุคลากรทุกคน
 - 6) ดำเนินการให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย และมีสุขอนามัยในสถานที่ทำงานที่ดี โดยจัดให้มีมาตรการป้องกันกาเกิดอุบัติเหตุ และเสริมสร้างให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านความปลอดภัย รวมถึงจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมให้พนักงานมีสุขอนามัยที่ดี และดูแลสถานที่ทำงานให้ถูกสุขลักษณะ มีความปลอดภัยอยู่เสมอ
 - 7) เปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรมหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้องในบริษัทฯ รวมถึงให้การคุ้มครองพนักงานที่รายงานเรื่องดังกล่าว
- 1.12. กรณีหากพบการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามนโยบายสิทธิมนุษยชนและแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้อง ให้ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารรายงานตรงต่อฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในนโยบายและระเบียบปฏิบัติในการทำงานในเรื่องดังกล่าวต่อไป
- 1.13. ผู้พบเห็นเหตุการณ์สามารถรายงานความเสียหาย (Incident report) มาที่แผนกบริหารความเสี่ยงฝ่ายคุณภาพ หรือแจ้งตรงกับผู้แทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) โดยผู้รายงานจะได้รับการปกป้องชื่อ และคุ้มครอง ไม่ให้โดนกล่าวโทษ
- 1.14. เมื่อได้รับรายงานความเสียหายเรื่องการละเมิดต่อนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชน แผนกบริหารความเสี่ยง ดำเนินการตามนโยบาย การบริหารความเสี่ยง (HP-QPS-01) และรายงานต่อผู้บริหาร ผู้กำกับกิจการโรงพยาบาลอย่างน้อยทุก 3 เดือน

กระบวนการแก้ไขเยียวยา (Remediation) เมื่อการดำเนินงานของบริษัทก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน

กรณีการดำเนินงานของบริษัทก่อให้เกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทางผู้บริหารโรงพยาบาลจะให้ช่วยเหลือเบื้องต้น และทางแผนกบริหารความเสี่ยง ฝ่ายคุณภาพ จะสืบสวนข้อเท็จจริงในผู้ที่เกี่ยวข้อง นำพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรม (โรงพยาบาลพระรามเก้า) ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารสูงสุดในทุกฝ่าย และนักกฎหมายของโรงพยาบาล เพื่อพิจารณาการช่วยเหลือ และสรุปผลการเยียวยาอย่างเหมาะสม และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อพิจารณาและอนุมัติการดำเนินการ

แนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับ เรื่องสิทธิมนุษยชนเพื่อป้องกันหรือบรรเทาผลกระทบ

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ทบทวนและวิเคราะห์หาสาเหตุที่เป็นรากเหง้าของปัญหา (Root cause) และจัดทำแผนการป้องกัน หรือบรรเทาผลกระทบ จัดทำเป็นรายงาน เอกสารแนวทางปฏิบัติ ประกาศ นำเสนอผู้บริหารเพื่ออนุมัติ และสื่อสารให้กับผู้บริหารฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามแผนการป้องกันดังกล่าว

ประเด็นการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน ปี 2563

- ประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในองค์กร ไม่มี
- ข้อมูลประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในห่วงโซ่อุปทาน ไม่มี