

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD)

1. การกำหนดขอบเขต

บริษัทกำหนดขอบเขตกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้านให้ครอบคลุมผู้มีส่วนได้เสียของบริษัท โดยพิจารณาประเด็นสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สิทธิแรงงาน สิทธิชุมชนและสิ่งแวดล้อม สิทธิคู่ค้า สิทธิลูกค้า เพื่อให้ครอบคลุมประเด็นสิทธิมนุษยชนในด้าน สิทธิมนุษยชนในการดำเนินกิจการ ความปลอดภัย สภาพแวดล้อม ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ทั้งนี้ บริษัทมีแนวทางในการประเมินผลกระทบทางด้านสิทธิมนุษยชนทั้งภายในบริษัท พันธมิตร คู่ค้า และมีส่วนได้เสียของบริษัท

2. การระบุประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินการทบทวนประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาล ทั้งที่เกิดขึ้นจริงและอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจของบริษัท และผ่านการดำเนินกิจการของคู่ค้า ผู้รับเหมา หรือบริษัทร่วมค้า ซึ่งสามารถก่อให้เกิดการร่วมกระทำผิดในการละเมิดสิทธิมนุษยชน รวมถึงทบทวนแนวโน้มประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนของกลุ่มธุรกิจเดียวกัน แล้วนำมาจัดเป็นกลุ่มหัวข้อที่ใกล้เคียงกันเพื่อจัดทำเป็นรายการตรวจสอบประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ โดยมอบหมายให้ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้น

การระบุขอบเขตประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน

- สิทธิด้านแรงงาน : อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในที่ทำงาน, การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม, การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
- สิทธิด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม : สุขภาพและความปลอดภัย, การจัดการของเสียและอันตราย, การเข้าถึงการบริการทางการแพทย์
- สิทธิของลูกค้า : การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า, การไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า, การรักษาและความปลอดภัยของลูกค้า
- สิทธิด้านคู่ค้า : การรักษาความลับของคู่ค้า, การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

3. การประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทประเมินความเสี่ยงทางด้านสิทธิมนุษยชน โดยพิจารณาเกณฑ์ขนาดความรุนแรงของผลกระทบและเกณฑ์โอกาสในการเกิดการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของบริษัท ตลอดห่วงโซ่อุปทาน ซึ่งประกอบด้วยพนักงานของบริษัท คู่ค้าและผู้รับเหมา ลูกค้า และชุมชนโดยรอบพื้นที่ปฏิบัติงาน รวมถึงกลุ่มเปราะบาง เช่น สตรี เด็ก ชนกลุ่มน้อย ชนพื้นเมือง แรงงานข้ามชาติ แรงงานที่จำจ้างผ่านบุคคลที่สาม ผู้พิการ เพศทางเลือก ผู้สูงอายุ และสตรีตั้งครรภ์ เพื่อจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน และได้กำหนดระดับความ

รุนแรงของความเสียหายทางด้านสิทธิมนุษยชน แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง และต่ำ โดยแต่ละระดับความเสียหายมีการกำหนดระดับความรุนแรงและผลกระทบดังนี้

ระดับความเสียหาย	ผลกระทบ
สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อชุมชนหรือสังคม ที่เกินกว่าขอบเขตของพื้นที่ปฏิบัติการ บริษัทไม่สามารถควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อฟื้นฟูให้ผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนได้สิทธิที่กลับคืนมาได้ ผลกระทบ / เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชนมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นอิสระ และมีความน่าเชื่อถือ เพื่อไกล่เกลี่ยปัญหาร่วมกับบริษัท
สูง	<ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัทหรือห่วงโซ่คุณค่าของบริษัท ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ปฏิบัติการเป็นวงกว้าง บริษัทต้องใช้ระยะเวลานานในการควบคุมหรือบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อฟื้นฟูให้ผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิมนุษยชนได้สิทธิที่กลับคืน
ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่เป็นผลจากการดำเนินงานของบริษัท ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ปฏิบัติการจำนวนหนึ่ง บริษัทมีความสนใจในการให้ความช่วยเหลือ หรือ ให้การสนับสนุนการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทมีความขัดแย้งด้านสิทธิมนุษยชนกับกลุ่มเปราะบาง
ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> บริษัทได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชนโดยหน่วยงานอื่น บริษัทไม่สามารถตอบสนองต่อข้อกังวลที่เกี่ยวข้องกับด้านสิทธิมนุษยชนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในหรือภายนอกได้ ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนสามารถป้องกันแก้ไขได้โดยกลไกการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท

เกณฑ์การประเมินโอกาส

ระดับโอกาสที่จะเกิดขึ้น	ลักษณะของโอกาสที่จะเกิดขึ้น
สูงมาก (4)	เหตุการณ์เกิดขึ้นภายในพื้นที่ปฏิบัติการหลายครั้งต่อปี
สูง (3)	เหตุการณ์เกิดขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติการเป็นครั้งคราว
ปานกลาง (2)	เหตุการณ์เกิดขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติการนานๆ ครั้ง
น้อย (1)	เหตุการณ์เกิดขึ้นในพื้นที่ปฏิบัติการน้อยมาก แต่มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น

การจัดลำดับความสำคัญของประเด็นสิทธิมนุษยชน

บริษัทจัดลำดับประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญ ตามเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงข้างต้น โดยปี 2566 บริษัทมีประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนที่สำคัญจำนวน 11 ประเด็น ซึ่งบริษัทจะดำเนินการหามาตรการแก้ไขและป้องกัน เพื่อลดระดับความเสี่ยง

ผลการประเมินความเสี่ยง

สิทธิด้านแรงงาน	สิทธิด้านชุมชนและสิ่งแวดล้อม	สิทธิของลูกค้า	สิทธิด้านคู่ค้า
อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในที่ทำงาน	สุขภาพและความปลอดภัยของชุมชน	การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	การรักษาความลับของลูกค้า
การปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม	การจัดการของเสียและอันตราย	การไม่เลือกปฏิบัติต่อลูกค้า	การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม
การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน	การเข้าถึงการบริการทางการแพทย์	การรักษาและความปลอดภัยของลูกค้า	

4. การบูรณาการนโยบายกับการประเมิน

บริษัทได้นำประเด็นสิทธิมนุษยชนที่มีความเสี่ยงระดับสูง 5 ประเด็น มาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจัดทำมาตรการลดผลกระทบและกระบวนการแก้ไข เพื่อลดโอกาสการเกิด หรือความรุนแรง และผลกระทบของประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนดังกล่าว ซึ่งอาจส่งต่อผู้มีส่วนได้เสียและกลุ่มบุคคลเปราะบาง

ประเด็นความเสี่ยง	ความเสี่ยง	มาตรการบรรเทาผลกระทบ
อาชีวอนามัย สภาพแวดล้อม และความปลอดภัยในที่ทำงาน	<ul style="list-style-type: none"> - การเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัย - การเกิดอุบัติเหตุจากอุปกรณ์ในที่ทำงานชำรุด - การเจ็บป่วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดให้มีการฝึกอบรม และสื่อสารให้พนักงาน รับรู้ถึงความเสี่ยงและอันตรายจากการปฏิบัติงาน - ตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ - ตรวจสอบสุขภาพ และฉีดวัคซีนให้กับพนักงานเป็นประจำทุกปี
การเข้าถึงการบริการทางการแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยไม่สามารถเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ เนื่องจากคนในชุมชนขาดสวัสดิภาพในการใช้ชีวิต 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการออกตรวจสุขภาพตามพื้นที่ชุมชนแออัด - การบริจาคอุปกรณ์ ยาและเวชภัณฑ์

ประเด็นความเสี่ยง	ความเสี่ยง	มาตรการบรรเทาผลกระทบ
การรักษาความเป็นส่วนตัวของลูกค้า	- ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ารั่วไหล	- แต่งตั้งเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) และคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทเพื่อดำเนินการกำหนดมาตรการควบคุมดูแลและคุ้มครองข้อมูลให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมาย - ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขทันทีต่อข้อร้องเรียน - ดำเนินงานด้าน IT Security
การรักษาและความปลอดภัยของลูกค้า	- ผู้มาใช้บริการได้รับอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล เนื่องจากพื้นที่ชำรุด หรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกไม่พร้อมให้บริการ	- จัดโครงการฝึกอบรมพนักงานในด้านการให้บริการผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ - ตรวจสอบและบำรุงรักษาพื้นที่อาคาร และอุปกรณ์ให้พร้อมบริการ
การปฏิบัติกับคู่ค้าอย่างเป็นธรรม	- การละเมิดข้อมูลด้านสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ ของคู่ค้า - การล่าช้า หรือรับบริการที่ไม่โปร่งใส	- ปฏิบัติตามข้อตกลงที่ให้หรือทำไว้กับคู่ค้าหรือบริษัทคู่สัญญาทุกประการ - กำหนดกระบวนการคัดเลือกคู่ค้า และกระบวนการติดตามการดำเนินงานของคู่ค้า

5. กำหนดมาตรการบรรเทาผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

เมื่อบริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะดำเนินการหามาตรการในการจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน โดยมุ่งเน้นการลดและควบคุมผลกระทบเชิงลบให้อยู่ในระดับต่ำหรืออยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และเสริมสร้างผลกระทบเชิงบวก ทั้งนี้ บริษัทจัดให้มีแนวทางในการประสานงานกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ หรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบโดยตรง เช่น พนักงาน พันธมิตรทางธุรกิจ คู่ค้า ผู้รับเหมา ลูกค้า ชุมชนและสังคม เพื่อเข้าจัดการผลกระทบและทำการแก้ไขปัญหาทางด้านสิทธิมนุษยชน

6. การติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน

บริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำประเด็นเหล่านั้นมาทบทวนอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้จากกิจกรรม และกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียที่เปลี่ยนไป นอกจากนี้ ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้เป็นเครื่องมือติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของบริษัท พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปีผ่านแบบ 56-1 one report หรือเว็บไซต์ของบริษัท

ผลการดำเนินงานด้านสิทธิมนุษยชน 2566

ในปี 2566 บริษัทไม่มีข้อร้องเรียนด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนในปีที่ผ่านมา บริษัทจึงไม่มีมาตรการเยียวยาและการแก้ไขที่จำเป็น

ช่องทางการติดต่อ

บริษัท โรงพยาบาลวิภาวดี จำกัด (มหาชน)

51/3 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

อีเมล : vibha_cac@vibhavadi.com

เว็บไซต์ : www.vibhavadi.com

7. การเยียวยา

บริษัทมีมาตรการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนทั้งในรูปแบบความช่วยเหลือด้านการเงินและด้านอื่น ๆ ทั้งในระยะสั้น และระยะยาว เพื่อบรรเทาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากกิจกรรมของบริษัท รวมทั้งแสวงหามาตรการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา เพื่อให้การดำเนินงานทางด้านสิทธิมนุษยชนของบริษัทเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม

ทั้งนี้หากมีกรณีการละเมิดด้านสิทธิมนุษยชน บริษัทจะดำเนินการตามกระบวนการสอบสวนอย่างเป็นธรรม และมีมาตรการในการลงโทษตามระเบียบและข้อบังคับของบริษัท ดังนี้

- การตักเตือนด้วยวาจา
- การตักเตือนด้วยลายลักษณ์อักษร
- การพักงาน
- การปลดออก
- การไล่ออก