

นโยบายด้านทรัพยากรบุคคล

โรงพยาบาลพระรามเก้า มุ่งมั่นบริหารทรัพยากรบุคคลบนพื้นฐานของการเคารพศักดิ์ศรีการเป็นมนุษย์ สิทธิมนุษยชน และสิทธิแรงงานตามหลักการสากล เพื่อก่อให้เกิดการจ้างงานที่เป็นธรรม ปลอดภัย เท่าเทียม และเอื้อต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรทุกกลุ่ม โดยปฏิบัติตามกฎหมายไทยอย่างเคร่งครัด และยึดถือแนวทางมาตรฐานแรงงานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO), หลักการของ UN Global Compact, แนวทางของ OECD Guidelines for Multinational Enterprises, UN Guiding Principles on Business and Human Rights และเกณฑ์ของโครงการสำรวจการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียน (Corporate Governance Report of Thai Listed Companies หรือ CGR)

นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังได้นำหลักการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence: HRDD) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อประเมิน ป้องกัน บรรเทา และติดตามผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

นโยบายฉบับนี้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการบริษัทและฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล มาตรฐานสากล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย และมีผลบังคับใช้กับบุคลากรทุกประเภทของโรงพยาบาล ได้แก่ พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์และสายสนับสนุนในทุกหน่วยงาน รวมถึง กลุ่มผู้ด้อยโอกาสหรือกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้พิการ ผู้สูงอายุ แรงงานหญิง แรงงานต่างชาติ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดทางสุขภาพ ตลอดจนผู้ฝึกงาน/นักศึกษา รวมถึงผู้รับเหมาแรงงานภายนอก และคู่ค้า/ซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาล เพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารทรัพยากรบุคคลของโรงพยาบาลเป็นไปอย่างมีความรับผิดชอบและสอดคล้องกับมาตรฐานเดียวกันตลอดห่วงโซ่คุณค่า

เพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โรงพยาบาลจึงกำหนดแนวปฏิบัติหลักด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ดังต่อไปนี้

1. การจ้างงานที่เป็นธรรมและการสรรหาอย่างรับผิดชอบ

บริษัทดำเนินการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียม และโปร่งใส โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ และ คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นสำคัญ และเคารพใน ความแตกต่างหลากหลาย (Diversity & Inclusion) โดยจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค ปราศจากการเลือกปฏิบัติ (Without Discrimination) ในทุกขั้นตอนการจ้างงาน ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลด้านเชื้อชาติ ศาสนา เพศสภาพ เพศวิถี อายุ ความพิการ สัญชาติ หรือความคิดเห็นทางการเมือง หรือเหตุอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพื่อส่งเสริมโอกาสที่เท่าเทียม และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ทั้งนี้ บริษัทยังจัดให้ผู้สมัครและพนักงานทุกคนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่งาน เงื่อนไขการจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ ชั่วโมงการทำงาน และสิทธิประโยชน์อย่างโปร่งใส และครบถ้วนก่อนเริ่มงาน โดยปราศจากการบังคับ และหลอกลวง รวมถึงปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงไม่สนับสนุนการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่านายหน้าจัดหางานจากผู้สมัครโดยมิชอบ และไม่ยึดเอกสารประจำตัว/เอกสารการเดินทางของแรงงานไม่ว่ากรณีใด การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรจะดำเนินการตามหลักเกณฑ์คุณสมบัติและสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานอย่างมีเหตุผลประกอบที่ตรวจสอบได้ และจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของผู้สมัครเท่าที่จำเป็นตาม

กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่ใช่ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจจ้างงาน นอกจากนี้ โรงพยาบาลส่งเสริมการจ้างงานและการคงอยู่ในงานของพนักงานสูงอายุอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาปรับลักษณะงานหรือสภาพการทำงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสุขภาพของบุคลากร เพื่อสนับสนุนความหลากหลายด้านอายุ (Age Diversity) และการมีส่วนร่วมอย่างยั่งยืน

2. การห้ามใช้แรงงานบังคับและการค้ามนุษย์

บริษัทมีนโยบายไม่ยอมรับแรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ในทุกรูปแบบ โดยกำหนดให้การจ้างงานต้องเป็นไปโดยสมัครใจ พนักงานและแรงงานภายนอกสามารถลาออกได้ตามกฎหมายและสัญญาโดยไม่ถูกข่มขู่หรือถูกลงโทษ เช่น การใช้กำลัง ความรุนแรง การข่มขู่ การยึดเอกสาร การกักขัง การบังคับทำงานเกินสมควร การผูกมัดหนี้ หรือการควบคุมเสรีภาพของแรงงานในทุกรูปแบบ และจะดำเนินการสอบสวนและจัดการอย่างเด็ดขาดเมื่อพบเหตุหรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้อง

3. การห้ามใช้แรงงานเด็ก และการคุ้มครองเยาวชน/ผู้ฝึกงาน

บริษัทห้ามจ้างแรงงานผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี ในลักษณะที่ขัดต่อกฎหมาย และบริษัทจะดำเนินการตรวจสอบอายุของผู้สมัครงานอย่างเคร่งครัดก่อนเริ่มจ้างงาน รวมถึงไม่สนับสนุนการใช้แรงงานเด็กในห่วงโซ่อุปทานสำหรับนักศึกษา/ผู้ฝึกงาน บริษัทจะกำหนดขอบเขตงานที่เหมาะสม ปลอดภัย มีพี่เลี้ยงหรือผู้กำกับดูแล และยึดหลักการเรียนรู้และพัฒนาทักษะ โดยไม่ใช่ผู้ฝึกงานทดแทนแรงงานปกติหรือมอบหมายงานที่เสี่ยงอันตรายเกินสมควร

4. ความหลากหลาย ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติ

บริษัทมุ่งมั่นที่จะสร้างสถานที่ทำงานที่ยอมรับ และเคารพความแตกต่างหลากหลาย (Diversity & Inclusion) และยึดถือหลักการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนด้วยความเสมอภาค โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ (Non-discrimination) ในทุกขั้นตอนของการจ้างงาน ตั้งแต่กระบวนการสรรหา การจ้างงาน การพัฒนาความรู้ความสามารถ การประเมินผล การเติบโตในสายอาชีพ หรือการให้สวัสดิการ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลสภาพเพศวิถี อายุ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา ความพิการ สถานภาพ การตั้งครรภ์ หรือเหตุอื่นใดที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการทำงาน ทั้งนี้ โรงพยาบาลส่งเสริมให้บุคลากรและผู้มีส่วนได้เสียสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งข้อร้องเรียนกรณีพบการเลือกปฏิบัติหรือการคุกคามในทุกรูปแบบ ผ่านกลไกรับเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาล โดยจะดำเนินการตรวจสอบอย่างเป็นธรรม โปร่งใส รักษาความลับของผู้ร้องเรียน และคุ้มครองจากการกลั่นแกล้งหรือการตอบโต้ (Non-retaliation) อย่างเคร่งครัด

5. การป้องกันการล่วงละเมิดและการคุกคาม

บริษัทมีนโยบายไม่ยอมรับการกระทำที่เป็น การล่วงละเมิด (Harassment) การข่มขู่ หรือการกลั่นแกล้ง (Bullying) ในสถานที่ทำงานทุกรูปแบบ ทั้งทางวาจา ร่างกาย และจิตใจ หากพนักงานพบเห็นหรือถูกกระทำ สามารถรายงานผ่าน ช่องทางการร้องเรียน (Whistleblowing Channel) ที่บริษัทจัดไว้ โดยบริษัทจะเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับ และมีกระบวนการสอบสวนที่เป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนจากการถูกตอบโต้ โดยนโยบายนี้ให้ครอบคลุมถึงการกระทำที่เกิดขึ้นผ่านระบบสื่อสารออนไลน์ หรือในบริบทที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีผลบังคับใช้กับพนักงาน แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ ผู้รับเหมา และผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง โดยผู้กระทำผิดจะได้รับการพิจารณาทางวินัยตามระเบียบของบริษัท

6. การใช้แรงงานหญิง

บริษัทไม่ให้ลูกจ้างหญิงทำงานที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือร่างกายตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งจัดให้ลูกจ้างหญิงที่มีครรภ์ทำงาน หรืออยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย และความปลอดภัยต่อการมีครรภ์ และจะไม่เลิกจ้าง ลดตำแหน่ง หรือลดสิทธิประโยชน์ของลูกจ้างหญิง เพราะเหตุตั้งครรภ์

7. การจ้างแรงงานต่างด้าว

การจ้างแรงงานต่างด้าวทั้งของบริษัท และคู่ค้าทางธุรกิจให้ถูกต้องตามกฎหมายทั้งในเรื่องสัญญาจ้าง ใบอนุญาตทำงานต่างด้าว ค่าจ้างและสภาพการทำงานที่ปลอดภัย เพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของคู่ค้า ธุรกิจและกลุ่มบริษัทให้เติบโตไปด้วยกันอย่างยั่งยืน

8. การพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงาน

บริษัทสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและขีดความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ตลอดจนเสริมสร้างความพร้อมขององค์กร โดยกำหนดให้มีการประเมินความต้องการพัฒนา (Training Needs) โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมในการเข้าถึงโอกาสพัฒนา และไม่เลือกปฏิบัติในการคัดเลือกหรือจัดสรรโอกาสการฝึกอบรมและการพัฒนาไม่ว่าด้วยเหตุใด และจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล/รายหน่วยงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงาน ความเสี่ยง และมาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดให้มีการเรียนรู้และฝึกอบรมทั้งทักษะวิชาชีพและทักษะทั่วไปที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึงทักษะด้านจริยธรรม การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ความปลอดภัยและอาชีวอนามัย และทักษะด้านดิจิทัลตามความเหมาะสม ทั้งนี้ บริษัทส่งเสริมรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย เช่น การอบรมภายใน/ภายนอก การเรียนออนไลน์ การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง/โค้ช และการฝึกซ้อมสถานการณ์จำลอง โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมในการเข้าถึงโอกาสพัฒนาอย่างไม่เลือกปฏิบัติ และติดตามประเมินผลการพัฒนาเพื่อนำไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพตามความเหมาะสม

9. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เท่าเทียมและเป็นธรรม

บริษัทมุ่งมั่นให้ความสำคัญและความเป็นธรรมในการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ อย่างเหมาะสม และเท่าเทียมกันสำหรับงานที่มีมูลค่าเท่ากัน โดยคำนึงถึงหลักการจ่ายค่าจ้างที่เพียงพอต่อการดำรงชีพ (Living Wage) และกำหนดการจ่ายค่าจ้างไม่น้อยกว่าค่าจ้างขั้นต่ำตามกฎหมาย พนักงานทุกคนจะได้รับค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และสวัสดิการตามสิทธิที่กฎหมายกำหนด โดยไม่มีการหักค่าจ้างโดยไม่ชอบด้วยเหตุผล เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานทุกคนและครอบครัวมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงทางรายได้ และสามารถดำรงชีพได้อย่างมีศักดิ์ศรี

บริษัทดำเนินการตามหลักการ “ค่าตอบแทนที่เท่าเทียมสำหรับงานที่มีมูลค่าเท่ากัน (Equal Pay for Work of Equal Value)” โดยพิจารณาค่าตอบแทนตามลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งเพศวิถี อายุ เชื้อชาติ ศาสนา สัญชาติ ความพิการ หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นใด

โครงสร้างค่าตอบแทนจัดทำบนพื้นฐานของการประเมินค่างาน และมีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอโดยคำนึงถึงสถานะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ และความสามารถในการแข่งขันของตลาดแรงงาน พร้อมติดตามความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มพนักงานเพื่อป้องกันความเหลื่อมล้ำที่ไม่เป็นธรรม

บริษัทจัดให้มีกลไกรับข้อร้องเรียนด้านค่าจ้างและสวัสดิการอย่างโปร่งใส และคุ้มครองผู้ร้องเรียนจากการตอบโต้ทุกรูปแบบ

10. ชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม

บริษัทปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานอย่างเคร่งครัด รวมถึงมีการบริหารจัดการเวลาทำงานของพนักงานให้เหมาะสมและเป็นไปตามกฎหมายแรงงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานได้พักผ่อนอย่างเพียงพอ และส่งเสริมความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance) โดยมุ่งเน้นไปที่การจัดการทำงานล่วงเวลาที่มากเกินไปเกินความจำเป็น (Excessive Working Hours) ทั้งนี้ บริษัทกำหนดให้มีการติดตามการทำงานล่วงเวลา (Overtime/Excessive Working Hours) และมาตรการลดความเสี่ยงความเหนื่อยล้า (Fatigue) รวมถึงการทำงานล่วงเวลา (Overtime) จะต้องเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน และพนักงานจะได้รับค่าตอบแทนที่ถูกต้องและเป็นธรรม

11. การเลิกจ้างอย่างเป็นธรรมและการจ่ายค่าชดเชย

บริษัทปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ซึ่งกำหนดหน้าที่ของนายจ้างและสิทธิของลูกจ้างกรณีการเลิกจ้าง ทั้งนี้โดยอาศัยหลักการตามอนุสัญญาองค์การแรงงานระหว่างประเทศ ได้กำหนดไว้ดังนี้

- จะไม่ทำการเลิกจ้างพนักงาน หรือลูกจ้างโดยปราศจากเหตุผลอันสมควรที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ หรือพฤติกรรมของลูกจ้าง
- ลูกจ้างจะได้รับการแจ้งให้ทราบก่อนการเลิกจ้างเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 30 วัน หรือได้รับเงินค่าชดเชยซึ่งถูกต้องตามที่กฎหมายแรงงานได้กำหนดไว้ เว้นแต่ลูกจ้างจะกระทำความผิดอย่างร้ายแรง ไม่ว่าจะเป็นการละเมิดข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อกำหนดของบริษัท

12. สิทธิเสรีภาพในการรวมกลุ่มและการเจรจา

บริษัทเคารพสิทธิของพนักงานในการรวมกลุ่ม การจัดตั้งตัวแทน หรือ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรแรงงาน เพื่อเจรจาต่อรองร่วมกัน ตามความสมัครใจและเป็นไปตามกฎหมาย ตามหลักการขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO C98) โดยปราศจากการคุกคาม แทรกแซง หรือ การเลือกปฏิบัติต่อพนักงานที่ใช้สิทธิดังกล่าว และจัดให้มีช่องทางสำหรับการเสนอข้อเรียกร้องอย่างสร้างสรรค์ เช่น คณะกรรมการสวัสดิการสถานประกอบการ

13. ความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสุขภาพในการทำงาน

บริษัทให้ความสำคัญสูงสุดกับความปลอดภัยและอาชีวอนามัย โดยมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันการบาดเจ็บและเจ็บป่วยจากการทำงาน โดยมีเป้าหมายสูงสุดคืออุบัติเหตุต้องเป็นศูนย์ นโยบายนี้ครอบคลุมถึงพนักงานทุกคน รวมถึง ผู้รับเหมา (Contractors) และผู้มาติดต่อ บริษัทจึงมุ่งสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะตามมาตรฐานสากล ให้เอื้อต่อสุขภาพของบุคลากรทุกคน และครอบคลุมถึง ผู้รับเหมา/Outsource ในพื้นที่โรงพยาบาล โดยมีการประเมินความเสี่ยง การกำหนดมาตรฐานควบคุม การฝึกอบรม และการสื่อสารด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งให้ความสำคัญต่อการป้องกันและจัดการเหตุความรุนแรง การคุกคาม หรือการล่วงละเมิดในที่ทำงานทุกรูปแบบ รวมถึงเหตุจากบุคคลภายนอก/ผู้รับบริการ โดยมีแนวทางดูแลผู้ได้รับผลกระทบ การรายงานเหตุการณ์ และการทบทวนเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ รวมถึงมีการจัดทำแผนงาน Security plan และกำหนดตัวชี้วัดเพื่อติดตามเรื่องความปลอดภัย และตั้งเป้าหมายเชิงปริมาณ ได้แก่ จำนวนการเกิดอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาล เป้าหมายเป็นศูนย์ ซึ่งครอบคลุมถึง ผู้รับเหมา (Contractors)

14. การกำกับดูแลห่วงโซ่อุปทาน

บริษัทกำหนดให้ซัพพลายเออร์ปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานและหลักสิทธิมนุษยชนที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทและส่งเสริมให้คู่ค้าปฏิบัติตามมาตรฐานแรงงานที่เทียบเท่า รวมถึงอาจใช้แบบประเมินตนเอง การตรวจสอบ หรือข้อตกลงร่วมด้านจริยธรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยบริษัทดำเนินการประเมินความเสี่ยงด้านแรงงานและสิทธิมนุษยชนของซัพพลายเออร์ตามระดับความเสี่ยงของกิจกรรมหรือประเภทการให้บริการ เพื่อกำหนดมาตรการติดตามที่เหมาะสมและได้สัดส่วนกับความเสี่ยงนั้น หากพบว่าผู้รับจ้างมีการใช้แรงงานบังคับ หรือขัดต่อมาตรฐานแรงงาน กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลอาจระงับหรือยุติการว่าจ้างตามกระบวนการที่กำหนด เพื่อให้มาตรฐานเดียวกันเกิดขึ้นตลอดห่วงโซ่คุณค่า

15. การส่งเสริมโอกาสทางอาชีพสำหรับเยาวชนและนักศึกษาจบใหม่

บริษัทสนับสนุนการลดอัตราการว่างงานของเยาวชนโดยจัดให้มี โครงการฝึกงานสำหรับนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา การฝึกอาชีพในตำแหน่งงานสนับสนุน รวมถึงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดหางานให้กับนักศึกษาจบใหม่ ซึ่งการดำเนินการนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการจ้างงานและการมีส่วนร่วมต่อสังคมอย่างยั่งยืนของบริษัท

16. กลไกรับเรื่องร้องเรียนและการเยียวยา

บริษัทจัดให้มีกลไกรับเรื่องร้องเรียนที่ปลอดภัย เข้าถึงได้อย่างสะดวก และสามารถร้องเรียนโดยไม่เปิดเผยตัวตน เพื่อให้พนักงาน แพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ ผู้รับเหมา แรงงานจ้างเหมา คู่ค้า และผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มสามารถแจ้งเหตุหรือข้อกังวลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิแรงงาน สิทธิมนุษยชน การเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องได้อย่างมั่นใจ โดยโรงพยาบาลยืนยันหลักการไม่ตอบโต้ (Non-retaliation) ต่อผู้ร้องเรียน พยาน หรือผู้ให้ข้อมูลโดยสุจริต และจะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นกลาง โปร่งใส และรักษาความลับ ทั้งนี้ บริษัทมีกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวน กำหนดมาตรการแก้ไข และเยียวยาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม รวมถึงติดตามผลเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ และยกระดับการจัดการทันทีในกรณีที่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยของบุคลากรหรือผู้รับบริการ

17. การสื่อสารและการอบรมภายใน

บริษัทมีการสื่อสาร เผยแพร่ และจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับนโยบายนี้ให้พนักงานทุกระดับ รวมถึงบุคลากรภายนอกหรือผู้รับเหมาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรงพยาบาลได้รับทราบ พร้อมมีการแปลเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติที่สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร โดยจะบูรณาการเนื้อหาในกระบวนการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และจัดการอบรม/ทบทวนเป็นระยะตามความเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย มาตรฐาน หรือความเสี่ยงที่มีนัยสำคัญ ทั้งนี้ โรงพยาบาลจะติดตามความครอบคลุมของการสื่อสารและการอบรม รวมถึงทบทวนและปรับปรุงเนื้อหาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการดำเนินงานและข้อกำหนดปัจจุบัน

18. บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลด้านแรงงาน ความหลากหลาย และการพัฒนาบุคลากรตามกรอบมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่าง
โปร่งใสและเหมาะสม โดยคำนึงถึงกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย