

เรื่อง (Title) : กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้า ที่ 1 / 18

ผู้รับผิดชอบจัดทำ

(ผอ.ดร.ติรวัฒน์ วนดุรงค์วรรณ)

รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

9 กุมภาพันธ์ 2567

ผู้ทบทวนเอกสาร

(ผศ.พญ.สายสุณี วนดุรงค์วรรณ)

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

9 กุมภาพันธ์ 2567

ผู้อนุมัติใช้เอกสาร

(รศ.ดร.นพ.วิชัย วนดุรงค์วรรณ)

ประธานกรรมการ

9 กุมภาพันธ์ 2567

บันทึกการแก้ไขเอกสาร

แก้ไขครั้งที่ REVISION:	หน้าที่แก้ไข	วันที่มีผล บังคับใช้เอกสาร	เนื้อหาที่ทบทวนแก้ไขเอกสาร
00		31 มีนาคม 2566	ประกาศใช้ครั้งแรก

เรื่อง (Title) : กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้า 2 / 18

สารบัญ

ความสำคัญของการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน	3
ประโยชน์ของการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ	3
หลักการเยียวยาเพื่อความเป็นธรรมและยั่งยืน	3
ผู้ได้รับผลกระทบเป็นศูนย์กลาง	3
การมีส่วนร่วม	4
ความโปร่งใสและรับผิดชอบ	4
การป้องกัน	4
คำจำกัดความ	4
ขั้นตอนกระบวนการเยียวยา	5
Flowchart กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน	6
แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน	7
ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่อง	7
จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบ	8
กำหนดขั้นตอนการรับเรื่อง	8
ตรวจสอบเบื้องต้น	8
แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระ	8
แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเยียวยา	9
ตรวจสอบข้อเท็จจริง	9
กำหนดแนวทางการเยียวยา	9
ดำเนินการเยียวยา	9
ประเภทของการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน	9
แนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงและการป้องกัน	10
ติดตามและประเมินผล	10
บทเรียนในการปรับปรุง	11
ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย	11
สร้างวัฒนธรรมองค์กร	11
แนวทางปฏิบัติในการรายงานและการสื่อสาร	12
รายงานผลการดำเนินงาน	12
สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	13
การเปิดรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	14
บทสรุป	14
ภาคผนวก 1	16
ภาคผนวก 2	18



กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน

ความสำคัญของการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน

การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน ไม่ใช่เพียงแค่การปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับ แต่เป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรมและยั่งยืน การเยียวยาที่เหมาะสมและเป็นธรรมไม่เพียงช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ได้รับผลกระทบ แต่ยังสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย

ประโยชน์ของการเยียวยาที่มีประสิทธิภาพ

- ฟื้นฟูความเป็นธรรม:** การเยียวยาช่วยให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกาย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ซึ่งเป็นการคืนความเป็นธรรมให้กับพวกเขา
- สร้างความสัมพันธ์ที่ดี:** การเยียวยาที่เหมาะสมและทันเวลาที่แสดงถึงความจริงใจและความรับผิดชอบขององค์กร ช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนโดยรอบ
- เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร:** การดำเนินการเยียวยาอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในสายตาของสาธารณชน แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างรับผิดชอบ
- ป้องกันความขัดแย้ง:** การเยียวยาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพช่วยป้องกันไม่ให้เกิดปัญหามานปลายและนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างองค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน:** การเยียวยาที่คำนึงถึงผลกระทบในระยะยาว ช่วยส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืน โดยลดความเสี่ยงที่จะเกิดผลกระทบซ้ำ และสร้างความมั่นคงให้กับชุมชนและสังคมโดยรวม

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ตระหนักถึงความสำคัญของการเยียวยา และมุ่งมั่นที่จะพัฒนากระบวนการเยียวยาให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการดูแลอย่างดีที่สุด และเพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรและสังคม

หลักการเยียวยาเพื่อความเป็นธรรมและยั่งยืน

กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ยึดมั่นในพันธกิจแห่งการดูแลสุขภาพและคุณภาพชีวิตของทุกคนอย่างเต็มกำลัง ในการดำเนินงาน เราตระหนักถึงความสำคัญของสิทธิมนุษยชน และความเป็นไปได้ที่จะเกิดผลกระทบทางลบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แม้จะไม่ใช่เจตนาของเรา ด้วยเหตุนี้ เราจึงยึดมั่นใน 4 หลักการสำคัญ ในการเยียวยาผู้ที่อาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเรา เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่าย

- ผู้ได้รับผลกระทบเป็นศูนย์กลาง:** เราให้ความสำคัญสูงสุดกับการฟื้นฟูและช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ เราจะรับฟังเสียงของพวกเขา เข้าใจความต้องการ และให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล เพื่อให้พวกเขากลับมามีชีวิตที่มีคุณภาพและมีความสุขอีกครั้ง



- การมีส่วนร่วม:** เราเชื่อมั่นในพลังของการมีส่วนร่วม เราจึงเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในการออกแบบและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการเยียวยาที่เหมาะสมกับตนเอง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการเยียวยาตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาอย่างแท้จริง และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน
- ความโปร่งใสและรับผิดชอบ:** เรายึดมั่นในความโปร่งใสและความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการเยียวยาทุกขั้นตอน กระบวนการของเราเปิดเผย ตรวจสอบได้ และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ เราพร้อมที่จะรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเรา และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก
- การป้องกัน:** เราไม่เพียงมุ่งเน้นการเยียวยา แต่ยังให้ความสำคัญกับการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำอีก เราจึงทบทวนและปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการเรียนรู้ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อลดความเสี่ยงและสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและเป็นธรรมสำหรับทุกคน

หลักการเหล่านี้คือรากฐานสำคัญของกระบวนการเยียวยาของเรา และสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของเราในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม เราเชื่อว่าการยึดมั่นในหลักการเหล่านี้จะช่วยให้เราสามารถเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน และสร้างสังคมที่ทุกคนได้รับการเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของตนเอง

คำจำกัดความ

การเยียวยา: กระบวนการที่มุ่งฟื้นฟูและชดเชยผู้ได้รับผลกระทบทางลบจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจ ให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ รวมถึงป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ละเมิดซ้ำอีก

ผู้ได้รับผลกระทบ: บุคคล กลุ่มบุคคล หรือชุมชนที่ได้รับผลกระทบทางลบโดยตรงหรือโดยอ้อมจากการละเมิดสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจรวมถึงญาติหรือผู้ที่เกี่ยวข้องใกล้ชิด

การละเมิดสิทธิมนุษยชน: การกระทำหรือการละเว้นการกระทำที่ละเมิดสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามที่ระบุไว้ในกฎหมายสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศและกฎหมายภายในประเทศ ซึ่งอาจเกิดจากการกระทำของรัฐ บุคคล หรือองค์กร

การเยียวยาทางการเงิน: การชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการละเมิดสิทธิมนุษยชนในรูปแบบของเงิน ซึ่งอาจรวมถึงค่ารักษาพยาบาล ค่าเสียหายต่อทรัพย์สิน ค่าเสียโอกาสในการทำงาน หรือค่าชดเชยความทุกข์ทรมาน

การเยียวยาที่ไม่ใช่ทางการเงิน: การเยียวยาที่ไม่เกี่ยวข้องกับการชดเชยเป็นตัวเงิน ซึ่งอาจรวมถึงการขอโทษอย่างเป็นทางการ การฟื้นฟูชื่อเสียง การให้การสนับสนุนทางจิตสังคม การสร้างความมั่นใจว่าจะไม่เกิดเหตุการณ์ซ้ำ การเปิดเผยความจริง หรือการปฏิรูปกฎหมายและนโยบาย

การเยียวยาร่วม: การผสมผสานระหว่างการเยียวยาทางการเงินและการเยียวยาที่ไม่ใช่ทางการเงิน เพื่อให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของผู้ได้รับผลกระทบได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม

การมีส่วนร่วม: กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเยียวยาที่ตนเองจะได้รับ รวมถึงการออกแบบและการดำเนินการตามมาตรการเยียวยาต่างๆ



การไม่เลือกปฏิบัติ: หลักการที่ทุกคนมีสิทธิได้รับการเยียวยาอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความคิดเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่นใด ชนชาติกำเนิด ทรัพย์สิน กำเนิด หรือสถานะอื่นใด

ความโปร่งใส: หลักการที่กระบวนการเยียวยาต้องเปิดเผยข้อมูลและขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบและสาธารณชนสามารถตรวจสอบและเข้าใจได้

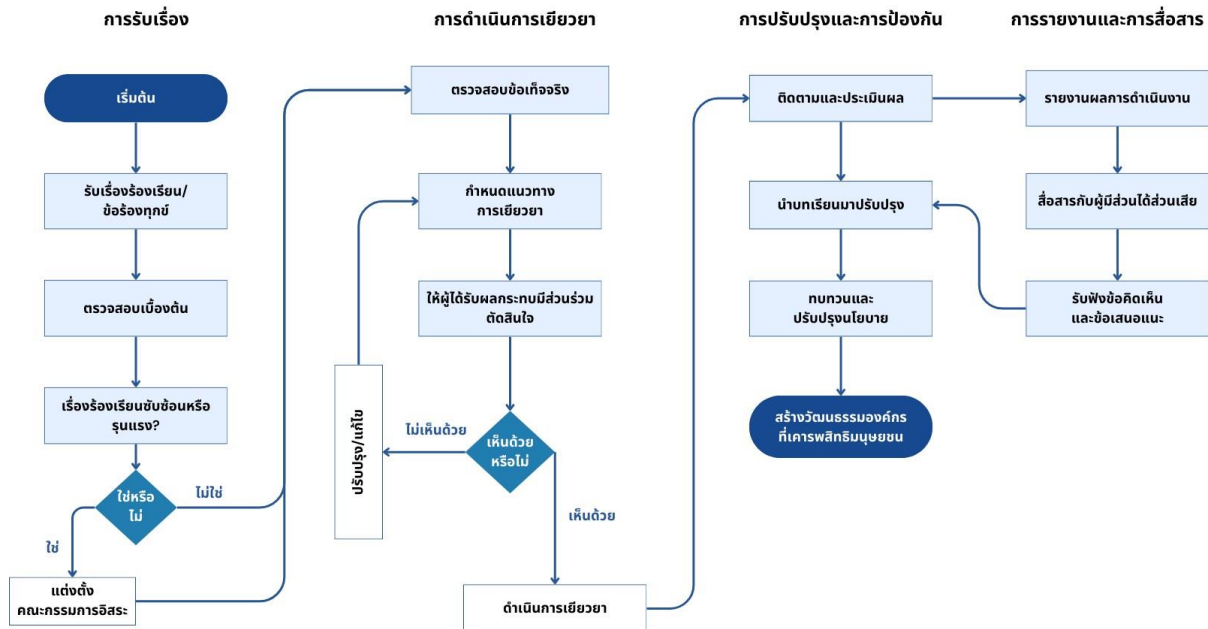
การรับผิดชอบ: หลักการที่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิมนุษยชนต้องรับผิดชอบต่อผลกระทบของตน และต้องดำเนินการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบอย่างเหมาะสม

ขั้นตอนกระบวนการเยียวยา

ขั้นตอนกระบวนการเยียวยา คือ การนำหลักการเยียวยาข้างต้นไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม และยั่งยืนในการดูแลผู้ได้รับผลกระทบ กระบวนการเยียวยาของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1. การรับเรื่อง: ซึ่งเปิดรับเรื่องราวร้องเรียนจากหลากหลายช่องทางและมีกระบวนการตรวจสอบที่โปร่งใส
2. การดำเนินการเยียวยา: ที่คำนึงถึงความเหมาะสมและความต้องการของผู้ได้รับผลกระทบ
3. การปรับปรุงและการป้องกัน: เพื่อนำบทเรียนมาพัฒนาและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบซ้ำ
4. การรายงานและการสื่อสาร: เพื่อสร้างความโปร่งใสและรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

Flowchart กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน



Flowchart นี้แสดงถึงกระบวนการเยียวยาที่ครอบคลุมและเป็นระบบ เริ่มต้นจากการ รับเรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์ ผ่านช่องทางต่างๆ ที่เปิดรับเรื่อง จากนั้นจะมีการ ตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อประเมินสถานการณ์ หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนหรือมีความรุนแรง จะมีการ แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระ เข้ามาช่วยพิจารณา แต่หากไม่ใช่เรื่องซับซ้อนก็จะเข้าสู่กระบวนการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง อย่างละเอียด

เมื่อได้ข้อเท็จจริงครบถ้วนแล้ว จะเข้าสู่ขั้นตอน การดำเนินการเยียวยา โดยเริ่มจาก กำหนดแนวทางการเยียวยา ที่เหมาะสมกับผลกระทบที่เกิดขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการและความคิดเห็นของ ผู้ได้รับผลกระทบ จากนั้นจึง ดำเนินการเยียวยา ตามแนวทางที่กำหนด พร้อมทั้ง ติดตามและประเมินผล อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าการเยียวยาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลจากการเยียวยาและข้อร้องเรียนจะถูกนำมาเป็น บทเรียนในการปรับปรุง ระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบซ้ำอีกในอนาคต นอกจากนี้ ยังมีการ ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย ให้สอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชน และ สร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน

ท้ายที่สุด กระบวนการนี้ยังให้ความสำคัญกับ การรายงานและการสื่อสาร โดยจะมีการ รายงานผลการดำเนินงาน ด้านการเยียวยาและการเคารพสิทธิมนุษยชน รวมถึง สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกี่ยวกับความคืบหน้าต่างๆ และเปิดรับ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

เพื่อให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนและตรงกันเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานเยียวยาที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ในส่วนถัดไปจะอธิบายรายละเอียดเชิงปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนอย่างครอบคลุม ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการเยียวยา และมาตรการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นซ้ำอีก การนำเสนอรายละเอียดเชิงลึกดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ได้รับผลกระทบทุกคนจะได้รับการดูแลและความเป็นธรรมอย่างเหมาะสม โดยสอดคล้องกับหลักการและกระบวนการที่โปร่งใสและเป็นมาตรฐาน

1. แนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. ประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่อง	ช่องทางภายใน • ติดต่อผู้บริหารโดยตรง: พนักงานสามารถติดต่อผู้บริหารได้ผ่านทางอีเมลหรือการนัดพบส่วนตัว • กล่องรับข้อเสนอแนะ: จัดวางตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาล เพื่อให้พนักงานสามารถเขียนข้อเสนอแนะได้อย่างสะดวกและเป็นส่วนตัว • สายด่วนภายใน: จัดตั้งสายด่วนเฉพาะสำหรับพนักงานในการแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยรับประกันความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้แจ้ง ช่องทางภายนอก • กล่องรับข้อเสนอแนะ: จัดวางตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาล • อีเมล: กำหนดอีเมลเฉพาะสำหรับรับเรื่องร้องเรียนจากทั้งบุคคลภายในและภายนอก • แบบสอบถาม: ทางโรงพยาบาลจัดทำสำหรับทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ผู้เข้ารับบริการสามารถเขียนข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวกและเป็นส่วนตัว • ไปรษณีย์: สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้ช่องทางออนไลน์ สามารถส่งจดหมายร้องเรียนมาได้ • สื่อสังคมออนไลน์: ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์สามารถส่งข้อความส่วนตัวมาแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โรงพยาบาลมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่	ฝ่ายสื่อสารองค์กร/ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล



ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	ผู้ให้บริการทุกท่าน สามารถดูรายละเอียดของแต่ละช่องทางได้ที่ภาคผนวก 1	
2. จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบ	คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน: แต่งตั้งคณะกรรมการที่ประกอบด้วยบุคคลจากหลากหลายฝ่าย เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายกฎหมาย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และตัวแทนพนักงาน เพื่อให้มั่นใจว่าการพิจารณาเรื่องร้องเรียนมีความเป็นกลางและรอบด้าน ผู้รับผิดชอบหลัก: กำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน มอบหมายผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลภายนอก ผู้จัดการฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ การฝึกอบรม: จัดอบรมให้ความรู้แก่คณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ เกี่ยวกับหลักการสิทธิมนุษยชน แนวทางการรับเรื่องร้องเรียน และทักษะการสื่อสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ฝ่ายบริหาร/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
3. กำหนดขั้นตอนการรับเรื่อง	การลงทะเบียน: เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ลงทะเบียนข้อมูลผู้ร้องเรียน รายละเอียดเรื่องร้องเรียน และหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถติดตามและตรวจสอบสถานะได้ การแจ้งรับเรื่อง: แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว และแจ้งหมายเลขอ้างอิงหรือช่องทางการติดตามสถานะ การรักษาความลับ: เก็บรักษาข้อมูลผู้ร้องเรียนและรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเป็นความลับ เพื่อปกป้องผู้ร้องเรียนจากการถูกกลั่นแกล้งหรือเลือกปฏิบัติ	ฝ่ายคุณภาพ/ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
4. ตรวจสอบเบื้องต้น	ประเมินความเร่งด่วน: ประเมินความเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน เพื่อจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินการ ประเมินความซับซ้อน: ประเมินความซับซ้อนของเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าจำเป็นต้องแต่งตั้งคณะกรรมการอิสระหรือไม่	ฝ่ายคุณภาพ/ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
5. แต่งตั้งคณะกรรมการอิสระ (ถ้าจำเป็น)	คัดเลือก: คัดเลือกบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นกลางจากภายนอกองค์กร เพื่อเป็นกรรมการอิสระ กำหนดขอบเขตอำนาจ: กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการอิสระในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและ	ฝ่ายบริหาร/ คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 9 / 18

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	ให้ข้อเสนอแนะ	

2. แนวทางปฏิบัติในการดำเนินการเยียวยา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. ตรวจสอบข้อเท็จจริง	รวบรวมข้อมูล: รวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สัมภาษณ์: สัมภาษณ์ผู้ร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหา และพยานที่เกี่ยวข้อง ลงพื้นที่: อาจมีการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสถานที่เกิดเหตุ หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูล: วิเคราะห์ข้อมูลและหลักฐานที่รวบรวมได้ เพื่อสรุปข้อเท็จจริงและประเมินผลกระทบ	คณะกรรมการอิสระ / คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน
2. กำหนดแนวทางการเยียวยา	พิจารณากำหนดแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ ลักษณะและความรุนแรงของผลกระทบ: ผลกระทบแต่ละกรณีมีความแตกต่างกัน ทั้งทางกายภาพ จิตใจ เศรษฐกิจ สังคม และอื่นๆ แนวทางการเยียวยาต้องสอดคล้องกับผลกระทบที่เกิดขึ้นจริง ความต้องการและความคิดเห็นของผู้ได้รับผลกระทบ: การเยียวยาที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ได้รับผลกระทบเป็นสำคัญ อาจมีการพูดคุยหารือเพื่อทำความเข้าใจ และร่วมกันกำหนดแนวทางการเยียวยาที่เหมาะสม หลักการสิทธิมนุษยชน: แนวทางการเยียวยาต้องเป็นไปตามหลักการสิทธิมนุษยชนสากล คำนึงถึงศักดิ์ศรี ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติ ความเป็นไปได้และความเหมาะสม: แนวทางการเยียวยาต้องมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ สามารถดำเนินการได้จริง และเหมาะสมกับบริบทของสถานการณ์ โรงพยาบาลได้กำหนดแนวทางการเยียวยาขึ้น เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการดูแลและเยียวยาอย่างเป็นธรรม รายละเอียดของแนวทางนี้สามารถดูได้ที่	คณะกรรมการเยียวยา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 10 / 18

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	ภาคผนวก 2	
3. ดำเนินการเยียวยา	การขอโทษและแสดงความรับผิดชอบ: ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดหรือการละเมิด การขอโทษอย่างจริงใจ และการแสดงความรับผิดชอบเป็นขั้นตอนสำคัญในการเยียวยา การชดเชยความเสียหาย: อาจรวมถึงการชดเชยทางการเงิน การคืนทรัพย์สิน หรือการจัดหาบริการต่างๆ เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้น การฟื้นฟูสภาพ: การให้ความช่วยเหลือในการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจ หรือสภาพความเป็นอยู่ให้กลับสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ การป้องกันการเกิดซ้ำ: การดำเนินมาตรการเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบซ้ำอีกในอนาคต เช่น การปรับปรุงนโยบาย การฝึกอบรมบุคลากร หรือการปรับปรุงระบบการทำงาน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเยียวยาตามแต่ละกรณี

3. แนวทางปฏิบัติในการปรับปรุงและการป้องกัน

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. ติดตามและประเมินผล	ขั้นตอนนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้มั่นใจว่าการเยียวยาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การติดตามและประเมินผลอาจรวมถึง: การติดตามความคืบหน้า: การติดตามผลการดำเนินการเยียวยาอย่างต่อเนื่อง ตรวจสอบว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ การประเมินผลกระทบ: การประเมินว่าการเยียวยาช่วยบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ได้รับผลกระทบได้มากน้อยเพียงใด การรับฟังความคิดเห็น: การเปิดโอกาสให้ผู้ได้รับผลกระทบแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการเยียวยาและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การปรับปรุงแนวทางการเยียวยา: หาก	



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 11 / 18

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	พบว่าการเยียวยาไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หรือมีปัญหาอุปสรรค ต้องมีการปรับปรุง แนวทางการเยียวยาให้เหมาะสมยิ่งขึ้น	
2. บทเรียนในการปรับปรุง	ขั้นตอนนี้จะนำผลจากการเยียวยาและข้อร้องเรียนที่ ได้รับมาวิเคราะห์ เพื่อระบุถึงจุดบกพร่องหรือปัญหาที่ เกิดขึ้นในระบบและกระบวนการทำงาน ซึ่งอาจรวมถึง: - ปัญหาเชิงระบบ: ปัญหาที่เกิดจากนโยบาย กฎระเบียบ หรือขั้นตอนการทำงานที่ไม่ เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับหลักการสิทธิ มนุษยชน - ปัญหาเชิงปฏิบัติ: ปัญหาที่เกิดจากการ ดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน หรือ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิ มนุษยชนของบุคลากร - ปัญหาอื่นๆ: ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด	คณะกรรมการเยียวยา หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย	เมื่อได้บทเรียนจากการเยียวยาและข้อร้องเรียนแล้ว จะนำมาทบทวนและปรับปรุงนโยบาย กฎระเบียบ และขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับ หลักการสิทธิมนุษยชน และป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบ ซ้ำอีกในอนาคต การทบทวนและปรับปรุงนโยบายอาจ รวมถึง - การแก้ไขข้อบกพร่อง: แก้ไขจุดอ่อนหรือ ปัญหาที่พบในนโยบายหรือขั้นตอนการ ทำงานเดิม - การปรับปรุงให้ทันสมัย: ปรับปรุงนโยบาย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและ แนวโน้มในอนาคต - การสร้างความชัดเจน: สร้างความชัดเจนใน บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละ	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย และกระบวนการทำงาน



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 12 / 18

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	หน่วยงาน การสื่อสารและการฝึกอบรม: สื่อสารนโยบายที่ปรับปรุงใหม่ให้บุคลากรทราบ และจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติตามนโยบาย	
4. สร้างวัฒนธรรมองค์กร	การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชนเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันการละเมิดสิทธิมนุษยชนและส่งเสริมการปฏิบัติตามมาตรฐานสิทธิมนุษยชน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรอาจรวมถึง - การปลูกฝังค่านิยม: ปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติที่เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ความเสมอภาค และการไม่เลือกปฏิบัติ - การส่งเสริมการมีส่วนร่วม: ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน - การสร้างกลไกการรับเรื่องร้องเรียน: สร้างช่องทางที่เปิดกว้างและปลอดภัยสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน - การให้รางวัลและการลงโทษ: มีระบบการให้รางวัลและการลงโทษที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชน และยับยั้งพฤติกรรมที่ละเมิดสิทธิมนุษยชน	ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร

4. แนวทางปฏิบัติในการรายงานและการสื่อสาร

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1. รายงานผลการดำเนินงาน	ขั้นตอนนี้มุ่งเน้นการรายงานผลการดำเนินงานที่	คณะกรรมการเยียวยา หรือ



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 13 / 18

ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	เกี่ยวข้องกับการเยียวยาและการเคารพสิทธิมนุษยชน ซึ่งอาจรวมถึง: · รายงานความคืบหน้าของการเยียวยา: รายงานสถานะของกระบวนการเยียวยาในแต่ละกรณี รวมถึงผลการดำเนินการ แนวทางการแก้ไขปัญหา และแผนการดำเนินงานในอนาคต · รายงานผลการประเมินผลกระทบ: รายงานผลการประเมินผลกระทบของการเยียวยาต่อผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ · รายงานการปรับปรุงนโยบายและกระบวนการทำงาน: รายงานการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในนโยบาย กฎระเบียบ และขั้นตอนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการสิทธิมนุษยชน · รายงานการสร้างวัฒนธรรมองค์กร: รายงานความคืบหน้าในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับการเคารพสิทธิมนุษยชน · สถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง: รวบรวมและนำเสนอสถิติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาและการเคารพสิทธิมนุษยชน เพื่อให้เห็นภาพรวมและแนวโน้มของสถานการณ์	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. สื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ขั้นตอนนี้มุ่งเน้นการสื่อสารข้อมูลและความคืบหน้าต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาและการเคารพสิทธิมนุษยชนให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งอาจรวมถึง: · ผู้ได้รับผลกระทบ: สื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเยียวยา แนวทางการแก้ไขปัญหา และสิทธิที่ผู้ได้รับผลกระทบพึงมี	ฝ่าย สื่อสารองค์กร หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



ขั้นตอน	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
	พนักงานและบุคลากร: สื่อสารนโยบาย กฎระเบียบ และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเคารพสิทธิมนุษยชน รวมถึงให้ข้อมูลเกี่ยวกับช่องทางการรายงานปัญหาหรือข้อร้องเรียน ผู้บริหาร: รายงานผลการดำเนินงานและความคืบหน้าต่างๆ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถติดตามสถานการณ์และตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างเหมาะสม สาธารณชน: เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยาและการเคารพสิทธิมนุษยชนต่อสาธารณชน เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ หน่วยงานกำกับดูแล: รายงานข้อมูลตามที่กฎหมายหรือข้อบังคับกำหนด	
3. การเปิดรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	เป็นส่วนสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น การเปิดรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอาจทำได้ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถาม การจัดเวทีรับฟังความคิดเห็น หรือการเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ฝ่ายสื่อสารองค์กร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

บทสรุป

แนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมเกี่ยวกับกระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชนของกลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ ได้ถูกนำเสนอ โดยเน้นย้ำถึงความสำคัญของการเยียวยาที่เป็นธรรม โปร่งใส และมีส่วนร่วม มีการให้คำจำกัดความที่ชัดเจนเกี่ยวกับคำศัพท์สำคัญต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเยียวยา และอธิบายถึงหลักการ 4 ประการที่เป็นรากฐานของกระบวนการเยียวยา ได้แก่ การมีผู้ได้รับผลกระทบเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วม ความโปร่งใสและรับผิดชอบ และการป้องกัน

นอกจากนี้ ยังมีการนำเสนอขั้นตอนกระบวนการเยียวยาโดยละเอียด ตั้งแต่การรับเรื่อง การตรวจสอบ การดำเนินการเยียวยา การปรับปรุงและป้องกัน ไปจนถึงการรายงานและการสื่อสาร โดยแต่ละขั้นตอนมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวมถึงผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง มีการให้ความสำคัญกับประเภทของการเยียวยาที่หลากหลาย ทั้งการเยียวยาทางการเงิน การเยียวยาที่ไม่ใช่ตัวเงิน และการเยียวยาเชิงโครงสร้าง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและผลกระทบที่แตกต่างกันของผู้ได้รับผลกระทบได้



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 15 / 18

อย่างเหมาะสม ในตอนท้าย ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการติดตาม ประเมินผล และการปรับปรุงกระบวนการเยียวยาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการเยียวยา มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการสิทธิมนุษยชน โดยส่งเสริมการเรียนรู้จากประสบการณ์ และนำบทเรียนที่ได้มาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบซ้ำอีกในอนาคต

โดยสรุป แนวทางปฏิบัตินี้เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวชฯ สามารถดำเนินการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชนได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม อันจะนำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในระยะยาว



ภาคผนวก 1

การประชาสัมพันธ์ช่องทางการรับเรื่อง

ช่องทาง	รายละเอียด	การรับเรื่อง
1. ช่องทางถึงผู้บริหาร	เพื่อให้พนักงานภายใน สามารถ ติดต่อโดยตรงถึง ผ่านทางอีเมล หรือการนัดพบส่วนตัว	ประธานคณะกรรมการตรวจสอบ ดร.เจษฎา ช. เจริญยิ่ง รองประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ภญ.ดร.ตีรวรรณ วนดุรงค์วรรณ teerawan@vih.com ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล สาขาอำนวยการ: อารีย์ สว่างจันทร์ aree.h01f65163@gmail.com สาขาหนองแขม: อลงกรณ์ สุวรรณมณี alongkorn.korn2@gmail.com สาขาสุมทราคร: นงค์เยาว์ ถนอมพลกรัง nongyaow1975@gmail.com สาขาแยกไฟฉาย: อัญชลี สุโกภาค porsupopak@gmail.com
2. กล่องรับข้อเสนอแนะ	จัดเตรียมกล่องรับข้อเสนอแนะที่มีความเป็นส่วนตัว กระจายตามจุดต่างๆ ภายในโรงพยาบาล	
3. สายด่วน	จัดให้มีสายด่วนเฉพาะสำหรับพนักงาน ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือข้อร้องทุกข์ โดยให้ความสำคัญกับการรักษาความลับ และความปลอดภัยของผู้แจ้งเบาะแส	สาขาอำนวยการ โทร 02-441-7899 ต่อ 4501 สาขาหนองแขม โทร 02-441-6999 ต่อ 1224 สาขาสุมทราคร โทร 034-410-700 ต่อ 1214 สาขาแยกไฟฉาย โทร 02-412-0055 ต่อ 3322
4. อีเมล	กำหนดอีเมลเฉพาะสำหรับรับเรื่อง ร้องเรียนจากทั้งบุคคลภายในและ บุคคลภายนอกและตรวจสอบอีเมลนี้ อย่างสม่ำเสมอ	VIH.whistleblower@vichaivej.com
5. โปรษณีย์	สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกใช้ช่องทางออนไลน์	หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบภายใน

เรื่อง (Title) : กระบวนการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน



ฝ่าย / แผนก: กลุ่มโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล

(Department): Vichaivej International Hospital Group

วันที่ประกาศใช้เอกสาร : 9 กุมภาพันธ์ 2567

(Issue Date): 9 February 2024

ประเภท: แผนดำเนินงาน

(Document type): Plan (PL)

รหัสเอกสาร: PL-VIH-GLD-045

(Document No.): PL-VIH-GLD-045

ครั้งที่แก้ไข: 00

(Revision): 00

หน้า/จำนวนหน้า

: หน้าที่ 17 / 18

ช่องทาง	รายละเอียด	การรับเรื่อง
	สามารถส่งจดหมายร้องเรียนมายัง โรงพยาบาลได้	โรงพยาบาลวิชัยเวช อ้อมน้อย 74/5 หมู่ที่ 4 ถนนเพชรเกษม ตำบลอ้อมน้อย อำเภอกะทู้มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 74130
6. ช่องทางสื่อสารสังคม ออนไลน์	ผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ สามารถส่ง ข้อความส่วนตัว (Direct Message) เพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียนได้	สาขาอ้อมน้อย https://www.facebook.com/vichaivej LINE: @vichaivej หนองแขม https://www.facebook.com/vichaivej.nongkhaem LINE: @vichaivejnongkhaem แยกไฟฉาย https://www.facebook.com/VichaivejYaekfaichai LINE: @vichaivejfaichai สมุทรสาคร https://www.facebook.com/Vichaivej.sk LINE: @vichaivej.sk



ภาคผนวก 2

ประเภทของการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน

การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชน ควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับลักษณะของผลกระทบที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้ได้รับผลกระทบได้รับการชดเชยและฟื้นฟูอย่างเป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปแล้ว การเยียวยาสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท ดังนี้

1. การเยียวยาทางการเงิน

- การชดเชยความเสียหาย: การจ่ายเงินชดเชยให้กับผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อทดแทนความเสียหายที่เกิดขึ้น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเสียหายต่อทรัพย์สิน หรือค่าเสียโอกาสในการทำงาน
- การสนับสนุนทางการเงิน: การให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อช่วยให้พวกเขากลับมาดำเนินชีวิตได้ตามปกติ เช่น การให้เงินช่วยเหลือในการประกอบอาชีพ หรือการสนับสนุนการศึกษา

2. การเยียวยาที่ไม่ใช่ตัวเงิน

- การขอโทษและแสดงความเสียใจ: การแสดงความรับผิดชอบและความเสียใจต่อผู้ได้รับผลกระทบอย่างจริงจัง เพื่อฟื้นฟูศักดิ์ศรีและความรู้สึกของพวกเขา
- การฟื้นฟูสภาพ: การดำเนินการเพื่อแก้ไขผลกระทบที่เกิดขึ้น เช่น การฟื้นฟูสภาพแวดล้อมที่เสียหาย การสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ หรือการให้บริการด้านสุขภาพจิต
- การให้ข้อมูลและคำแนะนำ: การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์แก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อช่วยให้พวกเขาเข้าใจสถานการณ์และสิทธิของตนเอง รวมถึงการให้คำแนะนำในการเข้าถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- การสร้างความร่วมมือ: การทำงานร่วมกับผู้ได้รับผลกระทบและชุมชนในการแก้ไขปัญหาและป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบซ้ำอีกในอนาคต

3. การเยียวยาเชิงโครงสร้าง

- การปรับปรุงนโยบายและกระบวนการทำงาน: การทบทวนและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบทางลบต่อสิทธิมนุษยชนซ้ำอีกในอนาคต
- การสร้างกลไกการรับเรื่องร้องเรียน: การจัดตั้งกลไกที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและข้อร้องทุกข์ได้อย่างสะดวกและปลอดภัย
- การเสริมสร้างศักยภาพ: การจัดอบรมและให้ความรู้แก่พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน เพื่อสร้างความตระหนักและความเข้าใจ