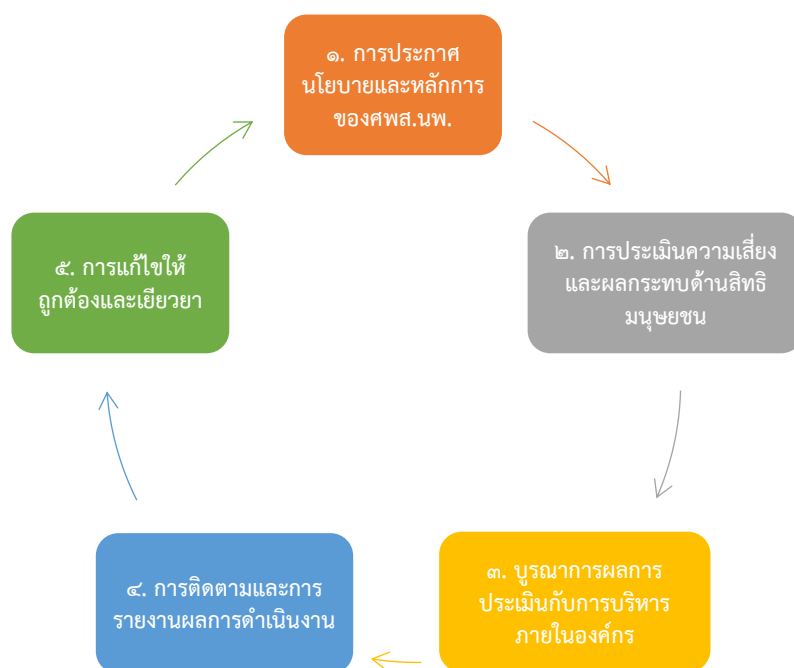


แนวปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน (Human Rights Due Diligence Guideline)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม (ศพส.นพ.) สังกัดกองส่งเสริมสวัสดิการและคุ้มครองสิทธิผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ ให้ความสำคัญต่อสิทธิมนุษยชนของผู้ใช้บริการ บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ และตรวจสอบการดำเนินงานของศพส.นพ. ที่ส่งผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนที่เกิดขึ้น ผ่านกระบวนการตรวจสอบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งประกอบด้วย ๕ ขั้นตอนตามหลัก (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) (UNGPs)

กระบวนการตรวจสอบสิทธิมนุษยชนอย่างรอบด้าน



๑. การประกาศนโยบายและหลักการของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม ว่าด้วยการเคารพสิทธิมนุษยชน

(A Statement of Policy Commitment to Respect Human Rights)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชน เพื่อให้ผู้ใช้บริการและประชาชนทุกคนได้รับการคุ้มครองและดูแลจากรัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยตระหนักถึงคุณค่าและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และความสำคัญต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม จึงได้ประกาศเจตนารมณ์ด้านการส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิมนุษยชนเพื่อให้บุคลากรทุกคนของศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุได้ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้

๑. ให้ความเคารพและปฏิบัติต่อทุกคนตามหลักสิทธิมนุษยชนอย่างเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่เป็นธรรมในเรื่องเชื้อชาติ สีผิว เพศ ภาษา ศาสนา ความเห็นทางการเมืองหรือความคิดเห็นอื่นใด ชาติหรือสังคมดั้งเดิม ทรัพย์สิน กำเนิดหรือสถานะอื่น

๒. สนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินการใด ๆ เพื่อการคุ้มครองสิทธิมนุษยชน

๓. ยึดมั่นในกฎหมาย หลักนิติธรรม และรักษาไว้ซึ่งสภาพการทำงานที่เป็นธรรมเพื่อป้องกันการกระทำอันอาจเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนของประชาชนผู้ใช้บริการ

๔. มุ่งมั่นที่จะสร้าง และรักษาวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นต่อการเคารพสิทธิมนุษยชน รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น สะท้อนปัญหาในทุกเรื่อง รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน

๕. จัดให้มีช่องทางในการสื่อสาร แจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนร้องทุกข์ ที่เหมาะสมกับประชาชนผู้ใช้บริการทุกกลุ่มอย่าง เท่าเทียมกัน

๒. การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน

(A Statement of Policy Commitment to Respect Human Rights)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนมได้จัดการประเมินความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนเพื่อระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้นและคาดว่าจะเกิดขึ้นในการให้บริการ โดยพิจารณาจากกลุ่มผู้ใช้บริการทั้งภายในและภายนอกศพส.นพ. และบุคลากรของศพส.นพ. ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากทางตรงหรือทางอ้อมจากการดำเนินงานการให้บริการของศพส.นพ.

รูปแบบการประเมินความเสี่ยงด้านมนุษยชนครอบคลุมการดำเนินงานการให้บริการของศพส.นพ. โดยแบ่งออกเป็น ๒ กลุ่มหลัก ดังนี้

๑) แนวปฏิบัติต่อบุคลากร

๒) แนวปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ

๒.๑) ผู้ใช้บริการในศพส.นพ.

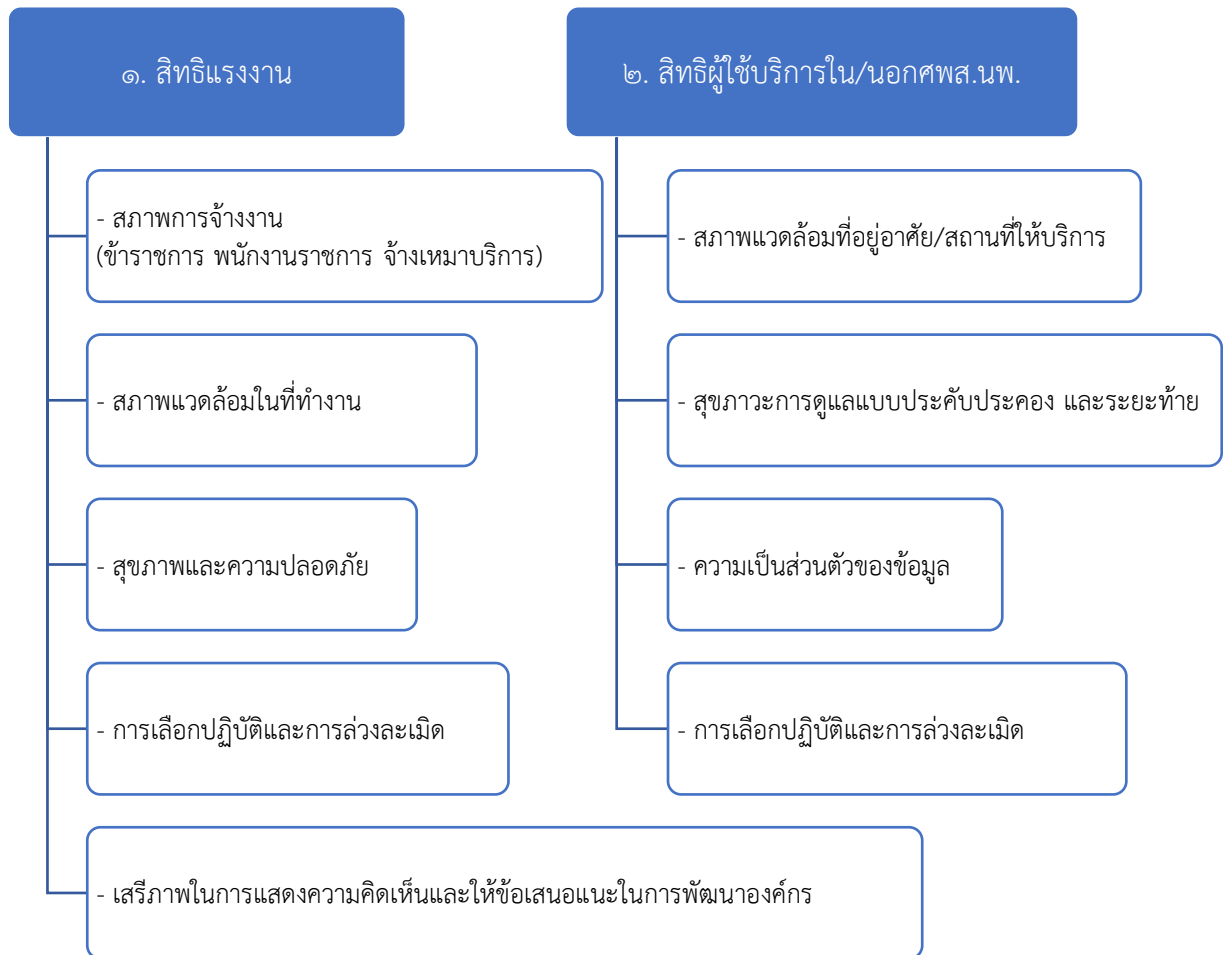
๒.๒) ผู้ใช้บริการนอกศพส.นพ.

๓. บูรณาการผลการประเมินกับการบริหารภายในองค์กร

(Incorporating into Company and Addressing Impacts)

ขั้นตอนที่ ๑ การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน (Human Rights Identification)

การระบุประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดังนี้



สิทธิแรงงาน

สภาพการจ้างงาน คือ การดำเนินการจ้างงานตามระเบียบที่สำนักงาน กพ. และกรมกิจการผู้สูงอายุ กำหนด โดยมีการจัดสวัสดิการของศพ.นพ.เพิ่มเติมจากกองทุนสวัสดิการการออมวันละ ๑ บาท เช่น การช่วยงานศพทั้งของตนเองและครอบครัว (พ่อ แม่และคู่สมรส) เงินขวัญถุงกรณีคลอดบุตร/ภรรยาคลอดบุตร การเยี่ยมในยามเจ็บป่วยหนักต้องรักษาตัวที่โรงพยาบาล และขวัญถุงในเดือนเกิด เป็นต้น

สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน เช่น ห้องทำงาน เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิ บรรยากาศในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดลอมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ที่มีผลกระทบต่อบุคลากรและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

สุขภาพและความปลอดภัย คือ การส่งเสริมด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยของบุคลากร สถานที่ทำงาน และแผนการดูแลสุขภาพรายบุคคล สร้างการรับรู้การให้ความรู้ในเรื่องการดูแลสุขภาพตนเอง

การไม่เลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด คือ การปฏิบัติต่อบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้เกณฑ์ชาติพันธุ์ สีผิว เพศ ศาสนา ภูมิภาค สถาบันการศึกษาที่จบ ความคิดเห็นทางการเมือง และอื่น ๆ มาใช้ในการเลือกปฏิบัติ รวมทั้งการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ล่วงละเมิดและให้เกียรติต่อกันทั้งทางกาย วาจา และใจ

เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กร คือ บุคลากรทุกคนมีสิทธิในการร่วมแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมและการร่วมเจรจาในเรื่องประโยชน์ในการทำงานอย่างเป็นธรรมและมีเสรีภาพในการสมาคม

สิทธิผู้ใช้บริการใน/นอก ศพส.นพ.

สภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัย/สถานที่ให้บริการ คือ มีการจัดสัดส่วนพื้นที่การบริหารออกจากพื้นที่การให้บริการอย่างชัดเจน มีพื้นที่สำหรับผู้ใช้บริการนั่งรอ และมีการจัดสรรพื้นที่สำหรับการให้บริการอย่างไม่แออัด มีการบำรุงรักษาพื้นที่สำหรับให้บริการให้อยู่ในสภาพใช้ได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีพื้นที่ที่เพียงพอต่อการจัดบริการต่างๆ และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา – 19 ได้มีการปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาด ฯ ตามที่กระทรวงสาธารณสุข และกรมกิจการผู้สูงอายุกำหนดโดยเคร่งครัด และการจัดทำทางลาด สำหรับรถเข็น จัดให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ มีห้องน้ำที่ถูกลักษณะและปลอดภัยแก่การใช้งานมีราวจับตามทางเดินตลอดแนว มีเครื่องมือเทคโนโลยีอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย มีการจัดทำป้ายหรือข้อความ เพื่อแสดงเครื่องหมาย หรือเตือน หรือการติดตั้งเครื่องป้องกันไม่ให้ ผู้ใช้บริการเกิดอันตราย มีระบบสัญญาณเตือนเพลิงไหม้ มีการติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิงไว้ในตำแหน่งที่เห็นได้ชัดเจน ตามบริเวณต่าง ๆ ภายในศูนย์ฯ ติดตั้งกล้องวงจรปิดภายในบริเวณอาคาร และสถานที่ โดยมีจอแสดงผลรวมอยู่ที่อาคารสำนักงาน และมอบหมายเจ้าหน้าที่ในตรวจสอบและเฝ้าระวังผ่าน Application และมีการติดตั้งระบบไฟฟ้าส่องสว่างสำรองตามช่องทางเดินในอาคาร เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ มีแนวปฏิบัติการป้องกันภาวะเสี่ยงและภาวะฉุกเฉิน มีการจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับป้องกันและระงับอัคคีภัยปีละ ๑ ครั้ง มีมาตรการตรวจสอบระบบความปลอดภัยในการให้บริการปีละ ๑ ครั้ง รวมทั้งมีการจัดทำแผนเผชิญเหตุในกรณีต่าง ๆ เช่น ภัยแล้ง ภัยหนาว วาตภัย อุทกภัย แผ่นดินไหว และความรุนแรงภายในหน่วยงาน เป็นต้น รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด ๒๔ ชม. ในการตรวจตรา และเฝ้าระวัง รวมทั้งมีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติเวรต่างๆ เช่น เเวรพี่เลี้ยงดูแลผู้สูงอายุประจำอาคาร ในตอนกลางคืน เเวรพนักงานช่วยการพยาบาลในตอนกลางคืน และเวรสำนักงานในวันหยุดราชการ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีการสำรวจอาคาร สถานที่ อยู่เป็นประจำหากมีความชำรุดหรืออยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งานก็ดำเนินการขออนุมัติซ่อมแซม ปรับปรุงเพื่อให้สามารถใช้งานได้และมีความปลอดภัยต่อการใช้งาน

สภาวะการดูแลแบบประคับประคอง และระยะท้าย คือ กระบวนการดูแลผู้ใช้บริการเฉพาะในศพส.นพ. โดยการพัฒนางานภายใต้แนวคิดสิทธิมนุษยชน และแนวคิดเรื่องการดูแลแบบประคับประคองและระยะท้าย โดยนำเครื่องมือมาใช้ค้นหาความต้องการในการดูแลสุขภาพระยะสุดท้าย เช่น เกมไพ่ชีวิต และการดแชร์กัน เพื่อนำมาวางแผนดูแลสุขภาพระยะสุดท้ายของชีวิตล่วงหน้า (Advance Care Plan) ในการตอบสนองความต้องการของผู้สูงอายุที่ปรารถนาทำก่อนตาย และออกแบบบริการที่ส่งเสริมสิทธิ เช่น การออกแบบภาพสุดท้ายของผู้สูงอายุที่ใช้ในงานศพ โดยผู้สูงอายุจะเป็นผู้ที่เลือกภาพถ่ายสุดท้ายของตนเอง และเจ้าหน้าที่ศพส.นพ.

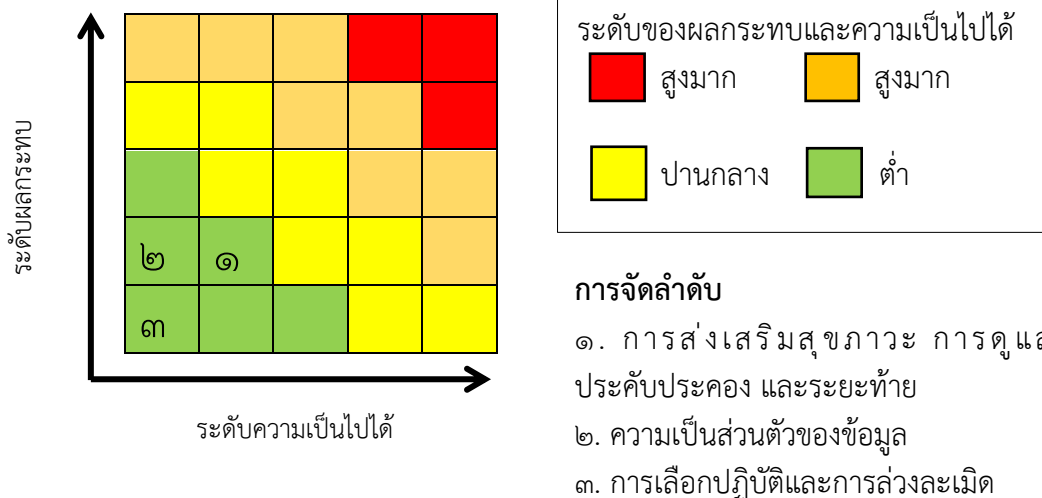
เป็นผู้ถ่ายภาพให้ ภายใต้ชื่อกิจกรรม “ของขวัญชิ้นสุดท้ายในวันจากลา” และการทำหนังสือแสดงเจตนากรรมการดูแลสุขภาพระยะสุดท้ายของชีวิต(สมุดเบาใจ) เพื่อสื่อสารแทนตนเองในวันที่ป่วยหนักไม่สามารถสื่อสารได้ เป็นต้น

ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล คือ มีคำสั่งรักษาความลับของผู้ใช้บริการ โดยผู้อำนวยการศูนย์ ฯ มอบหมายให้งานสังคมสงเคราะห์ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการและให้ถือปฏิบัติในการรักษาความลับของผู้ใช้บริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ตามจรรยาบรรณวิชาชีพของนักสังคมสงเคราะห์ผู้มีใบประกอบวิชาชีพ มีตู้จัดเก็บแฟ้มประวัติของผู้ใช้บริการ และเก็บในที่ปลอดภัย โดยนักสังคมสงเคราะห์จะเป็นผู้รับผิดชอบจัดเก็บบัญชีในการเปิดตู้จัดเก็บแฟ้มประวัติ มีการสำรองข้อมูลทั้งในระบบ IT และรูปแบบเอกสาร เมื่อมีการร้องขอใช้ข้อมูลของผู้ใช้บริการ เช่น กรณีญาติมาติดต่อขอเอกสารส่วนบุคคล จะมีการให้ทำบันทึกแบบคำร้องขอใช้ข้อมูลทุกครั้ง โดยผ่านการยินยอมจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น

การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด คือ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช้เกณฑ์ชาติพันธุ์ สีผิว เพศ ศาสนา ภูมิภาค สถาบันการศึกษาที่จบ ความคิดเห็นทางการเมือง และอื่น ๆ มาใช้ในการเลือกปฏิบัติ รวมทั้งการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลไม่ล่วงละเมิดและให้เกียรติต่อกันทั้งทางกาย วาจา และใจ สำหรับผู้ให้บริการในศพส.นพ. จะเคารพและปฏิบัติตามเจตนาธรรมณที่ผู้ให้บริการได้ระบุไว้ในหนังสือแสดงเจตนากรรมการดูแลสุขภาพระยะสุดท้ายชีวิต (สมุดเบาใจ) ทุกราย

ขั้นตอนที่ ๒ : การจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Ranking)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนมได้ทำการประเมินระดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชน เพื่อจัดลำดับความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนในศพส.นพ. ในปี ๒๕๖๕ มีเกณฑ์ความเสี่ยงในระดับต่ำ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสที่เสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนต่อผู้ให้บริการ ดังนี้



ขั้นตอนที่ ๓ : การจัดการความเสี่ยง

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม จัดประเด็นความเสี่ยงด้านสิทธิมนุษยชนได้ ๓ ประเด็น และได้นำมาวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจมีโอกาสดังขึ้นและกำหนดแนวทางการแก้ไขและจัดการความเสี่ยง ดังนี้

๑. การส่งเสริมสุขภาพ การดูแลแบบประคับประคอง และระยะท้าย

ที่มีความเสี่ยงในเรื่องการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล เช่น การตัดสินใจในการรักษาพยาบาลในวันที่ผู้สูงอายุป่วยหนักและไม่สามารถสื่อสารได้ ทำให้เกิดการยื้อชีวิตผู้สูงอายุให้ได้รับความเจ็บปวดทรมาน โดยศพส.นพ.ได้กำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดย มีการทำหนังสือแสดงเจตนาารมณการดูแลสุขภาพระยะท้ายของผู้สูงอายุศพส.นพ. (สมุดเบาใจ) ซึ่งเป็นไปตามพรบ.สุขภาพ ฯ มาตรา ๑๒ ที่ผู้สูงอายุสามารถกำหนดและระบุเจตนาารมณของตนเองที่ต้องการให้ดูแลรักษาในแบบใดในวันที่ผู้สูงอายุป่วยหนักและไม่สามารถสื่อสารได้ ทั้งการไม่ใส่เครื่องยื้อชีวิต (เครื่องช่วยหายใจ ปัมหัวใจ ต่อท่อออกซิเจน ฯลฯ) ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตระยะท้ายและสร้างความทรมาน รวมทั้งระบุความปรารถนาในการจัดการศพว่าจะให้ศพส.นพ.และครอบครัวดำเนินการจัดให้แบบใด เป็นต้น

๒. ความเป็นส่วนตัวของข้อมูล

ที่มีความเสี่ยงต่อการละเมิดจากการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล และการเข้าใช้ฐานข้อมูลผู้สูงอายุ โดยศพส.นพ.ได้กำหนดแนวทางแก้ไข โดยมีผู้จัดเก็บแฟ้มทะเบียนประวัติของผู้ใช้บริการ ที่มีผู้รับผิดชอบรักษาคุณภาพ คือ ผอ.ศพส.นพ. และนักสังคมสงเคราะห์ที่มีใบประกอบวิชาชีพสังคมสงเคราะห์จากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย และการเข้าถึงฐานข้อมูลผู้สูงอายุมีการกำหนดความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของแต่ละตำแหน่ง เช่น งานสังคมสงเคราะห์โดยนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจะเข้าถึงข้อมูลประวัติ งานพยาบาลจะเข้าถึงข้อมูลได้ เฉพาะด้านสุขภาพ งานที่เสี่ยงจะเข้าถึงข้อมูลได้เพียงการบันทึกเข้าร่วมกิจกรรมของผู้ใช้บริการ และผอ.ศพส.นพ. จะเข้าถึงข้อมูลในภาพรวมทั้งหมด เป็นต้น

๓. การเลือกปฏิบัติและการล่วงละเมิด

ที่มีความเสี่ยงต่อการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพร่างกายของผู้ใช้บริการทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลไม่เหมาะสมส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ศพส.นพ.ได้กำหนดแนวทางแก้ไข โดยการประเมินสมรรถนะการช่วยเหลือตนเองของผู้สูงอายุ (ADL และ IADL) เพื่อแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย

กลุ่ม A เป็นผู้สูงอายุที่แข็งแรง ช่วยเหลือตนเองได้ในกิจวัตรประจำวัน

กลุ่ม B เป็นผู้สูงอายุที่พอช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้บ้าง และใช้กายอุปกรณ์ เช่น วีลแชร์ ไม้เท้า และวอล์กเกอร์ เป็นต้น

กลุ่ม C เป็นผู้สูงอายุที่เป็นผู้ป่วยติดเตียง ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้ และกลุ่มที่มีภาวะสมองเสื่อม / จิตเวช

เมื่อแบ่งกลุ่มผู้สูงอายุเป็น ๓ กลุ่มแล้ว มีการจัดทำแผนการดูแลรายบุคคล (Social Care Plan) และให้การดูแลฟื้นฟูและส่งเสริมคุณภาพชีวิตตามแผนที่กำหนด

นอกจากนี้ มีการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการบนพื้นฐานการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ หรือละเมิดสิทธิอันชอบธรรม เช่น กรณีใช้รูปถ่ายส่วนบุคคลของผู้สูงอายุ หรือภาพถ่ายที่มีผู้สูงอายุที่เป็นผู้ให้บริการอยู่ในนั้น ศพส.นพ.โดยผอ.ศพส.นพ. มีข้อสั่งการในเรื่องการถ่ายภาพโดยยึดตาม พ.ร.บ. PDPA (Personal Data Protection Act) หรือ พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล โดยทุกภาพที่มีผู้ให้บริการที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยติดเตียงหรือผู้มีภาวะสมองเสื่อมหรือผู้ให้บริการที่ไม่ประสงค์ให้เห็นใบหน้าของตน ศพส.นพ.จะดำเนินการ

เบลอภาพใบหน้า และใช้มุกกล้องไม่ให้เห็นภาพใบหน้าชัดจนเกินไปเป็นการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ รวมทั้งผู้สูงอายุที่เป็นกลุ่มเปราะบางที่ประสบปัญหาทางสังคมในชุมชน ก็จะใช้วิธีการถ่ายภาพดังกล่าวเช่นเดียวกัน และทุกภาพที่นำเสนอออกสู่สังคมจะขออนุญาตผู้ใช้บริการทุกคน สำหรับภาพถ่ายที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวก ที่ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้บริการ และเป็นแรงบันดาลใจให้แก่คนในสังคม เช่น ภาพถ่ายกิจกรรม “ของขวัญชิ้นสุดท้ายในวันจากลา” ซึ่งเป็นภาพที่ผู้ใช้บริการเลือกด้วยตนเองเพื่อเตรียมในงานศพ ให้ครอบครัวและผู้มาร่วมงานได้จดจำภาพที่สวยงามของตนในวันสุดท้ายของชีวิต จะไม่มีการเบลอหน้า แต่จะทำการขออนุญาตจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น

๔. การติดตามและรายงานผลการดำเนินงาน (Tracking and Reporting Performance)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม ดำเนินการตรวจสอบการดำเนินงานตามหลักสิทธิมนุษยชน และมีการให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างต่อเนื่อง ทั้งในที่ประชุมและการเรียนหลักสูตรออนไลน์ของสำนักงาน กพ. เป็นต้น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และมีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

๔.๑ จัดให้มีช่องทางในการเฝ้าระวังการละเมิดสิทธิมนุษยชนขององค์กร เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานทุกคนไม่ว่าอยู่ในสถานะใดได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี และปราศจากการถูกล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ทุกคนต้องรับผิดชอบในการกระทำและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติ ศพส.นพ.จะสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ปราศจากการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ ด้วยการสร้างความตระหนัก การสร้างความรู้ความเข้าใจ การกำหนดมาตรการป้องกันและจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น และจะดำเนินการต่อกรณีการร้องเรียนเรื่องการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศอย่างทันทีทันใด รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อมและมาตรการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดการล่วงละเมิด / คุกคามทางเพศขึ้น โดยมอบหมายให้กลุ่มงานสนับสนุนและวิชาการเป็นผู้รับผิดชอบ และมีการรายงานผลการดำเนินงานให้กรมกิจการผู้สูงอายุทราบ

๔.๒ จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น ช่องทางการยื่นข้อร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียน ร้องทุกข์ รับทราบปัญหาในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมาย ในช่องทางเว็บไซต์/เฟซบุ๊คศพส.นพ. และเปิดให้มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อร้องเรียนได้ในช่องทางนี้ด้วย นอกจากนี้ยังสามารถโทรศัพท์แจ้งข้อร้องเรียน หรือเข้าพบเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการ ซึ่งศพส.นพ.ได้จัดให้มีห้องให้คำแนะนำปรึกษาและบริการที่เป็นส่วนตัวเพื่อการรักษาความลับของผู้ใช้บริการ โดยนักสังคมสงเคราะห์ ที่มีใบประกอบวิชาชีพผู้ปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ จากสภาวิชาชีพสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย เพื่อรับทราบปัญหาและให้การช่วยเหลือต่อไป

๔.๓ มีการทำคู่มือการป้องกันและแก้ไขการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศในการทำงาน ทั้งต่อบุคลากรและผู้ใช้บริการ มีหลักการ ประกอบด้วย

๔.๓.๑ การคุ้มครองสิทธิมนุษยชน (Protect) : การดำเนินการส่งเสริมคุ้มครองไม่ให้มีการละเมิดสิทธิมนุษยชน

๔.๓.๒ การเคารพสิทธิมนุษยชน (Respect) : การวางแนวปฏิบัติและส่งเสริมความรับผิดชอบโดยมีการปฏิบัติและการเคารพสิทธิมนุษยชนกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการ

๔.๓.๓ การเยียวยา (Remedy) : การกำหนดแนวทางการแก้ไข ฟื้นฟู ชดเชย เยียวยา เมื่อเกิดผลกระทบหรือเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานและให้บริการ

โดยในปี ๒๕๖๕ ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม ได้มีการสรุปผลรายงานการดำเนินงาน ดังนี้

๑. มีการรับเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ การประสานส่งต่อผู้สูงอายุเข้าอุปการะในศพส.นพ. และการขอความช่วยเหลือในรูปแบบเงินสงเคราะห์ ทุกช่องทาง เช่น หนังสือนำเสนอจากหน่วยงานต่าง ๆ การติดต่อด้วยตนเอง และสายด่วน ๑๓๐๐ รวมจำนวน ๔๕ เรื่อง ศพส.นพ.ได้ดำเนินการรับเรื่องและให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมครบถ้วนทุกราย

๒. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในศพส. โดยใช้การประเมินจากการสอบถามจากที่ประชุมผู้สูงอายุ และการใช้แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจผู้บริการ ซึ่งมีการออกแบบประเมินเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน และศักยภาพของผู้ใช้บริการในการตอบคำถามและทำแบบประเมินได้ โดยดำเนินการประเมินผลจากกลุ่มผู้บริการที่สามารถสื่อสารได้และไม่มีความสามารถมองเห็น จำนวน ๕๘ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจพบว่า ร้อยละ ๘๕ ของผู้บริการในศพส.นพ.มีความพึงพอใจในระดับดีมาก

๓. ประเมินความพึงพอใจขององค์กรภาคีเครือข่าย โดยใช้แบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจผู้บริการ มีการจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจ โดยประเมินผลความพึงพอใจในการรับบริการตามโครงการปรับสภาพแวดล้อมเพื่อการอยู่อาศัยสำหรับผู้สูงอายุ (ซ่อมแซมบ้านผู้สูงอายุ) ที่เข้าร่วมโครงการฯ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ จำนวน ๑๔๐ คน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ร้อยละ ๙๐ ของผู้สูงอายุที่เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในระดับดี - ดีมาก

๕. การแก้ไขให้ถูกต้องและเยียวยา

(Remediation and Remedy)

ศูนย์พัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมผู้สูงอายุจังหวัดนครพนม ตระหนักในความสำคัญในเรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างยิ่ง จึงได้มีกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น เพื่อแก้ไขและลดการละเมิดสิทธิมนุษยชนซึ่งอาจจะเกิดขึ้นจากการให้บริการ โดยการเยียวยาและกำหนดบทลงโทษ ดังนี้

การเยียวยา (Remedy) : การกำหนดแนวทางการแก้ไข ฟื้นฟู ชดเชย เยียวยา เมื่อเกิดผลกระทบ หรือเกิดการละเมิดสิทธิมนุษยชนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานและให้บริการ

โดยมีการกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการล่วงละเมิด จัดทำแผนผังการรับเรื่องร้องเรียนกรณีปัญหาการล่วงละเมิด กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องทุกข์และผู้เป็นพยาน และกระบวนการช่วยเหลือและแนวทางในการเยียวยาผู้เสียหายที่ได้รับผลกระทบจากการล่วงละเมิด

มาตรการในการลงโทษ ดังนี้

- การเตือนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
- ตัดหรือระงับการให้รางวัลพิเศษประจำปี
- การพิจารณาไม่ปรับค่าตอบแทน/ค่าจ้าง