

3. การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

นโยบายและเป้าหมายการจัดการความยั่งยืน

3.1 นโยบายการจัดการด้านความยั่งยืนของ CHG

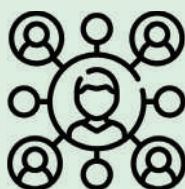
บริษัทมีความมุ่งมั่นในขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อและคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม บริษัทได้กำหนดแนวนโยบายและกลยุทธ์องค์กรในการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนควบคู่ไปกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม โดยตั้งคณะทำงานเพื่อวางแผน กำหนดประเด็นที่มีนัยสำคัญ และเข้าร่วมกิจกรรมด้านความยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว มีการวิเคราะห์ตามขั้นตอน และกำหนดผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ทั้งนี้บริษัทมีการทบทวนนโยบายเป็นประจำทุกปี เพื่อปรับปรุงให้สอดคล้องกับความท้าทายที่เกิดขึ้นใหม่และแนวโน้มการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

กรอบการดำเนินงานด้านการพัฒนาธุรกิจสู่ความยั่งยืน



มิติเศรษฐกิจและ การกำกับดูแลกิจการที่ดี

มุ่งเน้นดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม ภายใต้อำนาจการกำกับดูแลกิจการที่ดีต่อการดำเนินการทุจริต มีความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มและการพัฒนาธุรกิจเพื่อความยั่งยืน ให้มีความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า พร้อมทั้งเรื่องความเป็นส่วนตัว ความมั่นคง ความปลอดภัยของข้อมูล



มิติสังคม

มุ่งมั่นในการเคารพสิทธิมนุษยชนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและให้โอกาสที่เท่าเทียมกัน ให้มีความสำคัญเรื่องการพัฒนาศักยภาพและคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร ความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีส่วนร่วมในการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีและสุขภาพที่ดีของสังคมและชุมชน และสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการดูแลสุขภาพของประชาชน



มิติสิ่งแวดล้อม

มุ่งส่งเสริมการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างวัฒนธรรมและปลูกจิตสำนึกในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์พลังงาน การใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าให้แก่พนักงาน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสินค้า บริการ ผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการจัดหาจัดซื้อจัดจ้างวัตถุดิบที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

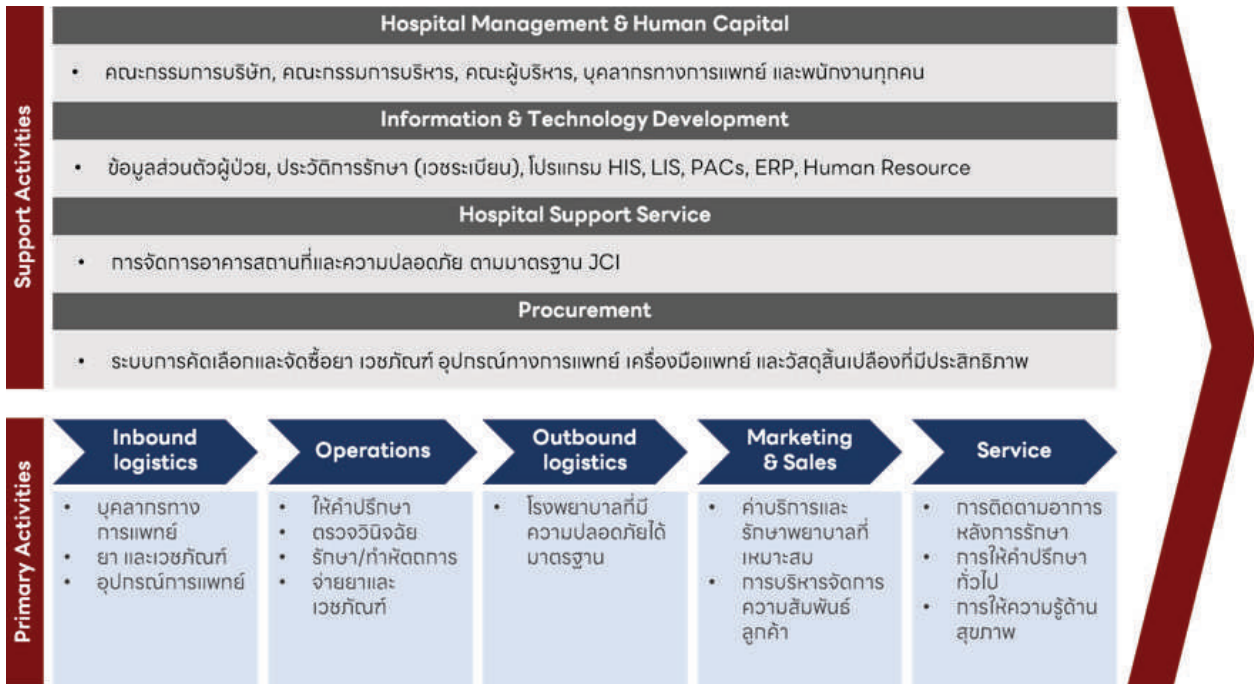
ในปี 2565 กรรมการผู้จัดการได้ทบทวนและปรับคำจำกัดความของ Core Value : Icare ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบาย กลยุทธ์องค์กรและทิศทางในการดำเนินธุรกิจสู่ความยั่งยืน โดยมีการสื่อสารไปยังพนักงานทุกระดับผ่านการประชุมและช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจ การมีส่วนร่วม การปลูกฝังจิตสำนึก เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ บริษัทได้จัดให้มีการประกวดเรียงความเกี่ยวกับ Core Value - Icare สำหรับการให้บริการของแต่ละแผนก เพื่อสร้างการตระหนักรู้ การมีส่วนร่วม และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



การรายงานผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน ถือเป็นส่วนหนึ่งของแบบแสดงรายการข้อมูลแบบ 56-1 One Report ซึ่งบริษัท ได้จัดทำขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นปีที่ 3 ทั้งนี้เพื่อให้ขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืนมีพัฒนาการอย่างเป็นรูปธรรม บริษัทได้ปรับปรุงการเปิดเผยข้อมูลผลการดำเนินงานในมิติเศรษฐกิจ การกำกับดูแล สังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ครอบคลุมและชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดผลการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 ถึง 31 ธันวาคม 2566 ในขอบเขตของสำนักงานใหญ่ สอดคล้องตามกรอบตัวชี้วัดด้านความยั่งยืนของทางตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET ESG Metrics 2565 - Healthcare) และสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาความยั่งยืนของสหประชาชาติ (United Nation Sustainable Development Goals - SDGs) รวมทั้งอ้างอิงการเปิดเผยข้อมูลด้านความยั่งยืนตามมาตรฐาน GRI Standard 2021 โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาอย่างยั่งยืน และมีการเปิดเผยรายละเอียดในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566

3.2 การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

3.2.1 ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ



บริษัทให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management: SCM) ตั้งแต่ต้นน้ำไปยังปลายน้ำ บริษัทได้ปฏิบัติตามกรอบการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างยั่งยืนกล่าวคือ การจัดการผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดวัฏจักรชีวิตของสินค้าและบริการ โดยกำหนดนโยบายตั้งแต่กระบวนการในการตรวจคัดกรองผู้รับบริการ กระบวนการดูแลผู้รับบริการ กระบวนการเมื่อสิ้นสุดการรักษาส่งผู้ป่วยกลับบ้าน การกำกับติดตามผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องเพื่อประเมินผลภายหลังการรักษาหรือรับบริการสู่ผลประโยชน์ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ซึ่งบริษัทได้ควบคุมกระบวนการขับเคลื่อนทั้งหมด

3.2.2 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

บริษัท ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อมตลอดห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ คลอบคลุมถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจของกลุ่ม ตั้งแต่อดีต ปัจจุบัน และในอนาคต บริษัท ยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงสำรวจความคิดเห็น เพื่อนำมาวิเคราะห์ วางแผน พัฒนาแนวทางในการตอบสนองต่อความคาดหวังได้อย่างเหมาะสมและสร้างประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม โดยมีการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ และมีการเปิดเผยรายละเอียดในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566

3.3 การจัดการความยั่งยืนในมิติเศรษฐกิจ (มิติการกำกับดูแลกิจการ)

การกำกับดูแลกิจการ

รักษาผลการประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการ CGR ในระดับ 5 ดาว คือ “ดีเลิศ” และมุ่งเปิดเผยการกำกับดูแลกิจการของบริษัทจดทะเบียนตามมาตรฐานในระดับภูมิภาคอาเซียน

การต่อต้านคอร์รัปชัน

สนับสนุนและให้คำแนะนำคู่ค้าในการเข้าร่วมประเมินตนเองอย่างน้อย 1 ราย จนกระทั่งได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมต่อต้านคอร์รัปชันของภาคเอกชนไทย (CAC)

การบริหารจัดการห่วงโซ่คุณค่าและการจัดหาย่างยั่งยืน

ร้อยละ 100 ของคู่ค้าหลักรับทราบและลงนามตอบรับในจรรยาบรรณคู่ค้าธุรกิจ ครบถ้วน

คณะกรรมการบริษัท ฝ่ายจัดการและหน่วยงานภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมให้องค์กรมีบรรษัทภิบาลหรือการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อให้บริษัทสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทั้งตนเองและสังคมได้อย่างยั่งยืน โดยต้องมีการวางโครงสร้างและระบบการกำกับดูแลกิจการอย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านการกำกับดูแล การติดตาม และการประเมินผล เพื่อให้ทุกฝ่ายมีแนวปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกันตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5 ประการ ได้แก่

ความซื่อสัตย์ (Integrity) คือ การบริหารจัดการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตน่าเชื่อถือ และยึดมั่นในความถูกต้อง

ความยุติธรรม (Fairness) คือ การปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรอย่างเป็นธรรม

ความโปร่งใส (Transparency) คือ การดำเนินงานที่มีการเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใสแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและสามารถตรวจสอบได้

ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนด้วยสติปัญญาและความสามารถอย่างเต็มกำลัง มุ่งมั่นให้งานสำเร็จและพัฒนางานให้ดีขึ้น

ภาระรับผิดชอบ (Accountability) คือ ความรับผิดชอบและรับชอบในผลของการกระทำที่เกิดขึ้น อันเนื่องจากการกระทำ การสั่งการ การมอบหมาย และการตัดสินใจ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยสามารถชี้แจงและอธิบายการตัดสินใจนั้นได้

ทั้งนี้การดำเนินธุรกิจย่อมมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียหลายกลุ่ม บริษัทจึงควรเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน แล้วจัดให้มีระบบและกระบวนการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบริษัทกับผู้มีส่วนได้เสียเพื่อให้สามารถเข้าใจและตอบสนองความคาดหวังเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่งคั่งและมั่นคงทางการเงินให้แก่กิจการในระยะยาวโดยปฏิบัติตามหลักพื้นฐานการกำกับดูแลกิจการที่ดี 5 ประการข้างต้น

จรรยาบรรณธุรกิจและการต่อต้านการทุจริต

เพื่อเป็นการแสดงเจตนารมณ์ในการดำเนินกิจการ และบรรลุดูประสงค์ของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงกำหนดจรรยาบรรณข้อพึงปฏิบัติให้พนักงานยึดถือ เป็นหลักเกณฑ์ และกรอบในการปฏิบัติงานให้กับบริษัทฯ โดยบริษัทฯ ถือเอาคุณธรรม จริยธรรม และความสุจริตเป็นหลักสำคัญ และยึดหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินกิจการ บริษัทฯ ได้เผยแพร่จรรยาบรรณธุรกิจฉบับเต็มหน้าเว็บไซต์บริษัท

บริษัทตระหนักถึงเรื่องการต่อต้านทุจริตโดย การทุจริต คอร์รัปชัน หมายถึง การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ การฝ่าฝืนหลักกฎหมาย หลักจริยธรรม ระเบียบข้อบังคับหรือนโยบายของบริษัท เพื่อการแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จึงต้องไม่กระทำหรือสนับสนุนการกระทำความผิดไม่ว่ากรณีใด ๆ และจะปฏิบัติตามมาตรการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างเคร่งครัด รวมถึงจัดให้มีและให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบภายใน เพื่อป้องกันและร่วมแก้ปัญหาการทุจริต หรือคอร์รัปชัน ที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้วางแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันและร่วมต่อต้านปัญหาทุจริตคอร์รัปชัน โดยบริษัทฯ ได้เผยแพร่นโยบายฉบับเต็มหน้าเว็บไซต์บริษัท โดยมีการเปิดเผยรายละเอียดในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566

3.4 การจัดการด้านความยั่งยืนในมิติสิ่งแวดล้อม

นโยบายและการปฏิบัติด้านสิ่งแวดล้อม (Green Hospital & Zero Waste)

บริษัท มุ่งมั่นในการเป็นองค์กรที่ให้ความใส่ใจและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ด้วยการเสริมสร้างวัฒนธรรมและสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อมให้กับผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทและบริษัทย่อย (บริษัทได้เปิดเผยนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมฉบับเต็มไว้บนเว็บไซต์บริษัท) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นโรงพยาบาลสีเขียว และการลดปริมาณขยะทุกประเภทแบบ Zero Waste (Green Hospital & Zero Waste) ผ่านการฝึกอบรมให้ความรู้ การจัดกิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อมร่วมกัน การติดโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์รณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล และการสื่อสารผลงานด้านสิ่งแวดล้อมทางช่องทางต่าง ๆ โดยมีนโยบายในภาพรวมของบริษัท คือ การส่งเสริมการบริหารจัดการเพื่อลดผลกระทบทางลบด้านสิ่งแวดล้อม การใช้พลังงานและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า ตามหลักเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่ม เช่น การลดปริมาณขยะและการนำขยะบางประเภทกลับมาใช้ใหม่ (3Rs – Reduce, Reuse, Recycle) การลดปริมาณการใช้พลังงาน การลดปริมาณการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO2 Emission) การใช้น้ำอย่างรู้คุณค่า การบำบัดน้ำเสียให้มีคุณภาพมาตรฐานก่อนปล่อยลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ การเพิ่มพื้นที่สีเขียวในบริเวณโรงพยาบาล รวมไปถึงการรณรงค์ให้พนักงานและชุมชนตระหนักถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด มีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าร่วม (Shared Value) เพื่อช่วยลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม ภาวะโลกร้อนและการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ (Climate Change) และเพิ่มผลกระทบทางบวกเพื่อส่งมอบโลกสีเขียวที่ยั่งยืนและคุณภาพชีวิตที่ดีสำหรับคนรุ่นหลังต่อไป โดยมีการเปิดเผยรายละเอียดในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566

3.5 การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

การจัดการความยั่งยืนในมิติสังคม

กลุ่มโรงพยาบาลจุฬารัตน์มุ่งเน้นการเติบโตที่ยั่งยืน ควบคู่กับคุณภาพชีวิตที่ดีของสังคม โดยใช้ความสามารถหลักในการเป็นผู้ให้บริการด้านสุขภาพ ส่งเสริมความแข็งแรงให้กับชุมชน ด้วยการให้ความรู้ด้านสุขภาพ เพื่อป้องกันการเกิดโรคและลดการเข้ารับการรักษาโรคที่สามารถป้องกันได้ เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายให้กับครัวเรือนรวมถึงลดการใช้งบประมาณของประเทศ และเนื่องจากบริษัทเป็นผู้ดำเนินการธุรกิจบริการ บุคลากรทุกคนถือหัวใจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น และความประทับใจให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย บริษัทจึงให้ความสำคัญของคุณภาพความเป็นอยู่ สภาพแวดล้อมในการทำงานของบุคลากร เพราะเชื่อมั่นว่าหากบุคลากรได้รับการดูแลเป็นอย่างดีแล้ว จะส่งต่อความรู้สึกดีและการบริการที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการ นำพาให้บริษัทก้าวสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน โดยมีการเปิดเผยรายละเอียดในรายงานความยั่งยืนประจำปี 2566