



RAPORT
Spółeczna Odpowiedzialność Biznesu
POLIMED Sp. z o.o.

Kraków, 22.08.2016 r.

O Spółce

POLIMED Sp. z o.o. rozpoczął swą działalność w styczniu 2000 roku. Od początku działalności POLIMED funkcjonuje w przychodni na osiedlu Piastów 40 w Krakowie Nowej Hucie. W 2010r. uruchomiona została nowa przychodnia POLIMED na os. Krakowiaków 43 w Krakowie Nowej Hucie.

Zakres świadczeń medycznych oferowanych w przychodniach POLIMED obejmuje:

- Ambulatoryjną Opiekę Specjalistyczną (AOS) – kontrakt z NFZ
 - poradnia chirurgii ogólnej
 - poradnia chirurgii urazowo - ortopedycznej
 - poradnia neurologiczna
 - poradnia logopedyczna
- Rehabilitację Leczniczą (REH) – kontrakt z NFZ
 - Ośrodek Dzienny Rehabilitacji – rehabilitacja w stanach pourazowych i okołoperacyjnych narządu ruchu, rehabilitacja po mastektomii, rehabilitacja chorych na SM
- Diagnostykę obrazową
 - Pracownia RTG
 - Pracownia USG

Za nasz największy kapitał uważamy zaufanie pacjentów i ich rodzin oraz wysoko wykwalifikowaną i doświadczoną kadrę medyczną. Dotychczasowe sukcesy są motorem podejmowanych działań i zachęcają do dalszego doskonalenia oferty i zaspokajania coraz to nowych potrzeb naszych pacjentów i ich rodzin oraz klientów.

Odpowiedzialność społeczna to element przyjętej strategii naszej Spółki.

Odpowiedzialne działanie naszej Spółki oznacza traktowanie naszych pracowników, pacjentów/klientów, partnerów handlowych, interesów społeczeństwa lokalnego i środowiska naturalnego z zachowaniem szacunku i w zrównoważony sposób. Tylko ten sposób pozwoli nam na odnoszenie sukcesów przez długi czas.

Interesariusze

Nasze najważniejsze grupy interesariuszy to Pacjenci/Klienci, Pracownicy, kontrahenci/dostawcy oraz Społeczności lokalne.

Do grupy naszych głównych interesariuszy spośród kontrahentów i dostawców należą obecnie:

1. Szpital Specjalistyczny im. L. Rydygiera – usługi/badania
2. Sono-X – usługi/badania
3. NZOZ Kraków-Południe – usługi/badania
4. Zakład Diagnostyki Patomorfologicznej SU w Krakowie – usługi/badania
5. NZOZ Śródmieście – usługi/badania
6. Zakłady Sanitarne w Krakowie – usługi – wywóz i utylizacja odpadów
7. Wojewódzka Stacja Sanitarно-Epidemiologiczna – usługi – skuteczność sterylizacji
8. Zakłady Techniki Medycznej – usługi – przegląd sprzętu medycznego
9. BM Foka – usługi – pralnia
10. IBS Serwis s.c. – usługi porządkowe
11. Biuro rachunkowe – usługi – księgowość
12. MARS Net – usługi – Internet
13. Instytut Medycyny Pracy – usługi – pomiary dozymetryczne
14. GOMI gazy – wyrób – azot do krioterapii
15. CEZAL S.A. – wyroby medyczne
16. CEFARM – wyrób – materiały opatrunkowe
17. PREGIPS – wyrób – opaski gipsowe
18. FH. SOFT – wyrób – materiały higieniczne
19. Promed – wyrób – artykuły higieniczne
20. Farmedica Sp. z o.o. – wyrób – materiały opatrunkowe
21. PK AGM – usługi doradztwo/konsulting/bhp/środowisko
22. Narodowy Fundusz Zdrowia – instytucja finansująca realizowane usługi
23. NZOZ Vita-Med – usługi – medycyna pracy

Zrównoważony biznes:

Zarząd POLIMED Sp. z o.o. wraz z pracownikami wdrożył i zobowiązuje się do realizacji i przestrzegania zapisów Polityki Zintegrowanego Systemu Zarządzania Jakością, Środowiskiem oraz Bezpieczeństwem i Higieną Pracy. Pozwala to Spółce POLIMED na prowadzenie działalności z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju. Dodatkowo Zarząd opracował i wprowadził do stosowania w celu zabezpieczenia wszystkich interesariuszy Politykę Bezpieczeństwa Informacji.

Misją Spółki POLIMED jest:

Udzielanie wszechstronnej, profesjonalnej pomocy diagnostycznej, terapeutycznej, konsultacyjno–doradczej i rehabilitacyjnej dla pacjentów Spółki i ich rodzin, stwarzając jednocześnie możliwość rozwoju pracownikom.

Nasza wizja:

Osiągnąć pozycję lidera w zakresie oferowanych usług medycznych.

Zintegrowany System Zarządzania zapewnia właściwą, systemowo zarządzaną realizację wszystkich procesów biznesowych mających wpływ na jakość usług. Sprawne działanie systemu gwarantuje, że wszystkie procesy są monitorowane pod względem skuteczności i efektywności, a także doskonalone i przystosowywane do ciągle zmieniających się warunków rynkowych i technologicznych oraz do zmieniających się wymagań i oczekiwań pacjentów ich rodzin i klientów. Wysoka jakość usług medycznych wspierana jest ciągłą troską o zapewnienie bezpieczeństwa oraz dbałością o środowisko i pracowników. Systemowe podejście POLIMED Sp. z o.o. do realizowanych procesów przyczynia się do wzrostu zaufania pomiędzy POLIMED Sp. z o.o. a pacjentami/klientami i dostawcami. Umacnia też wizerunek spółki w oczach wszystkich podmiotów zainteresowanych efektami działalności POLIMED Sp. z o.o. w zakresie jakości oferowanych usług medycznych, oddziaływania na środowisko, zapewnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, a także zapewnienia bezpieczeństwa informacji i danych. W efekcie POLIMED Sp. z o.o. postrzegana jest jako rzetelny i godny zaufania partner biznesowy.

POLIMED Sp. z o.o. spełnia wysokie oczekiwania pacjentów i ich rodzin a także klientów. Dzięki ciągłym pracom nad doskonaleniem i rozwojem Systemu Zarządzania POLIMED Sp. z o.o. uzyskał certyfikat Zintegrowanego Systemu Zarządzania wydany przez Polską Akademię Jakości CERT Sp. z o.o. zgodny z wymaganiami następujących norm:

PN-EN ISO 9001 :2009,

PN-EN ISO 14001 : 2005,

OHSAS 18001 : 2007.

Działania CSR:

We wrześniu 2014 r. POLIMED Sp. z o.o. przyjęła strategię społecznej odpowiedzialności na najbliższe lata. Dokument obejmuje działania CSR w odniesieniu do pracowników, pacjentów/klientów, kontrahentów/dostawców, środowiska naturalnego i społeczności lokalnych.

POLIMED Sp. z o.o. wdrożyła elementy systemu odpowiedzialności społecznej organizacji (CSR – Corporate Social Responsibility) w oparciu o wymagania międzynarodowego standardu Social Accountability 8000 (SA 8000). Standard oparty jest m.in. na konwencjach Międzynarodowej Organizacji Pracy oraz Uniwersalnej Deklaracji Praw Człowieka. Odpowiedzią na wymagania normy jest wdrożony w organizacji Kodeks Etyczny, promujący poniższe wartości:

- Zadowolenie pacjenta / klienta
- Uczciwość i rzetelność
- Profesjonalizm
- Zaufanie i współpraca
- Doskonalenie i rozwój

Opracowany Kodeks Etyczny POLIMED Sp. z o.o. jest zobowiązaniem Zarządu oraz pracowników do przestrzegania najwyższych standardów. Zarząd i pracownicy są odpowiedzialni za osobiste stosowanie się do zasad Kodeksu oraz aktywne tworzenie warunków do ich respektowania.

Pracownicy

Kluczowe dokumenty w Spółce to Kodeks Pracy, Zintegrowana Polityka (Jakości, Środowiska i Bezpieczeństwa i Higieny Pracy), procedury, regulamin organizacyjny i kodeks etyczny. Rozwój kompetencji i wzrost zaangażowania pracowników jest gwarantem sukcesu POLIMED Sp. z o.o..

Cel :

1. Wzrost wiedzy, umiejętności i kompetencji pracowników
2. Zapewnienie bezpiecznych przyjaznych warunków pracy

Wskaźnik :

1. Liczba przeprowadzonych szkoleń, w tym ocena kompetencji
2. Liczba wypadków przy pracy

Pacjenci/ Klienci

Celem POLIMED Sp. z o.o. jest budowa długotrwałych relacji z Pacjentem/ Klientem. Cel ten będzie realizowany poprzez:

1. rozwój atrakcyjnej oferty usług dopasowanych do potrzeb i oczekiwań Pacjentów/Klientów;
2. ciągłą poprawę poziomu jakości obsługi Pacjentów/ Klientów;
3. wdrożenie nowoczesnych systemów komunikacji z pacjentem/klientem

Wskaźnik :

1. Liczba nowych usług w ofercie POLIMED
2. Wzrost kompetencji pracowników w zakresie komunikacji z pacjentami/klientami
3. Liczba rejestracji online

Środowisko

Działalność POLIMED Sp. z o.o. wpływa na środowisko. W Spółce zostały zidentyfikowane aspekty środowiskowe i ustalone aspekty znaczące. Spółka opracowuje raz na rok Raport okresowej oceny zgodności. Co roku Spółka sporządza sprawozdania za korzystanie ze środowiska, z ilości wytwarzanych odpadów oraz wypełnia raport do KOBIZE.

Cel :

1. Zmniejszenie ilości wytwarzanych odpadów
2. Wymiana analogowego aparatu RTG na aparat cyfrowy w celu wyeliminowania odpadów niebezpiecznych.

Wskaźnik :

1. Ilość odpadów przekazanych do utylizacji
2. Uruchomienie pracowni z aparatem RTG z cyfrową obróbką obrazu.

Społeczności Lokalne

Działania podjęte przez POLIMED Sp. z o.o. zmierzające do budowy podjazdu dla samochodów pod przychodnię na os. Krakowiaków 43 w Krakowie, powiodły się częściowo. Zamiast podjazdu, na którego wykonanie nie wydał zgody Miejski Konserwator Zabytków,

zostały jesienią 2015r. przez ZIKiT urządzone z boku przychodni trzy miejsca parkingowe dla osób niepełnosprawnych, przeznaczone dla pacjentów Dziennego Rehabilitacji POLIMED dla chorych na SM. Pomimo, że pomysł podjazdu bezpośrednio pod drzwi główne przychodni upadł wciąż liczymy, na wykonanie w miejsce pasa zieleni z przodu budynku zatoczki parkingowej z kolejnymi miejscami postojowymi dla pacjentów. Angażujemy w tym celu krakowskie instytucje.

W okresie świąt Bożego Narodzenia 2015r. z inicjatywy samych pracowników POLIMED wziął udział w akcji Szlachetna Paczka. Przygotowane i przekazane potrzebującej rodzinie zostały paczki z ubraniami, środkami czystości, artykułami spożywczymi oraz pralka. Sami pracownicy zajmowali się zbiórką funduszy na potrzebne rodzinie rzeczy.

Spółka od wielu lat wspiera społeczności lokalne m.in. poprzez zaangażowanie społeczne pracowników. Spółka zachęca pracowników, pacjentów i klientów do przekazania 1% podatku rzecz Krakowskiego Towarzystwa Opieki nad Zwierzętami, prowadzącego schroniska dla bezdomnych zwierząt. Promuje pomoc tego typu instytucjom przez cały czas.

W maju 2016r. POLIMED zgłosił 5 osobowy Zespół do wzięcia udziału w piątym charytatywnym Cracow Business Run, który ma mieć miejsce 4 września 2016r. Pracownicy POLIMED pobiegną sztafetę 5 x 3,8 km na rzecz podopiecznych Fundacji Jaśka Meli Poza Horyzonty oraz na rzecz krakowskiego Stowarzyszenia Unicorn.

Dla tego obszaru działalności CSR nie określamy wskaźników, gdyż podejmowane działania często mają charakter niemierzalny i weryfikacja ilościowa wyników podjętych przez POLIMED sp. z o.o. działań jest niemożliwa.

Osiągnięte Wskaźniki

W niniejszym raporcie prezentujemy wskaźniki osiągnięte w poszczególnych obszarach podjętej przez POLIMED Sp. z o.o. działalności CSR w okresie od kwietnia 2015 r. do sierpnia 2016r.

Pracownicy

Wskaźnik: Liczba przeprowadzonych szkoleń, w tym ocena kompetencji

Wynik: 22

Uwagi: W okresie od kwietnia 2015r. do teraz uwaga skoncentrowana była głównie na wyrównywaniu i podnoszeniu kompetencji fizjoterapeutów (wzrost kompetencji wśród pracowników 80%). POLIMED Sp. z o.o. uzyskała jesienią 2015r. wsparcie na szkolenie pracowników w wieku 45+ z KFS (Krajowy Fundusz Szkoleniowy). Cały Zespół fizjoterapeutów brał udział w szkoleniu i warsztatach z komunikacji i współpracy w Zespole (wzrost kompetencji zespołu 100%). Zarząd i pracownicy administracji brali udział w szkoleniach z zakresu zarządzania zespołem (wzrost kompetencji wśród pracowników 60%).

Wskaźnik: Liczba wypadków przy pracy

Wynik: 0

Uwagi: Nie odnotowano żadnych wypadków przy pracy, w tym zakuć.

Pacjenci/Klienci

Wskaźnik: Liczba nowych usług w ofercie POLIMED

Wynik: 5

Uwagi: W wyniku udziału fizjoterapeutów POLIMED w licznych szkoleniach oferta naszych usług wzbogaciła się o szereg nowoczesnych metod terapii manualnej (FDM, tkanki miękkie, punkty spustowe, mobilizacja struktur nerwowych, suche igłowanie)

Wskaźnik: Wzrost kompetencji pracowników w zakresie komunikacji z pacjentami/klientami

Wynik: 100% wśród pracowników fizjoterapii

Uwagi: Wszyscy pracownicy fizjoterapii uczestniczący w szkoleniu i warsztatach z komunikacji i współpracy w Zespole nabyte techniki komunikacji z powodzeniem stosują również w kontakcie z pacjentami.

Wskaźnik: Liczba rejestracji online

Wynik: 28

Uwagi: System rejestracji elektronicznej działa od początku 2014r. Od września 2014r. z możliwości rejestracji drogą elektroniczną skorzystało 45 pacjentów, w tym 28 od marca 2015 r. do teraz, z czego 13 w 2016r.. Obserwujemy tendencję wzrostową, choć zdecydowana większość naszych pacjentów wybiera możliwość rejestracji osobistej lub telefonicznej.

Środowisko

Wskaźnik: Ilość odpadów przekazanych do utylizacji

Wynik: 294 kg

Uwagi: W 2015r. przekazano o 6 kg mniej odpadów niebezpiecznych o kodzie 180103 w stosunku do 2014r.

Wskaźnik: Uruchomienie pracowni z aparatem RTG z cyfrową obróbką obrazu.

Wynik: brak

Uwagi: W chwili obecnej czekamy na formalną ocenę wniosku złożonego przez POLIMED do ZUS o częściowe finansowanie nowego aparatu RTG ze środków przeznaczonych na poprawę warunków BHP na stanowiskach pracy. Pozyskanie środków pozwoli to na zaprzestanie stosowania odczynników chemicznych służących do wywoływania klisz RTG, co jednocześnie znacząco poprawi warunki BHP na stanowisku pracy technika elektroradiologa oraz wyeliminuje konieczność utylizacji wytwarzanych odpadów niebezpiecznych.

Podsumowanie

Niniejszy raport jest kolejnym raportem podsumowującym działania prowadzone przez POLIMED Sp. z o.o. w zakresie społecznej odpowiedzialności biznesu. Zaprezentowane wskaźniki zostały osiągnięte w przeciągu prawie półtora roku od opracowania i wdrożenia strategii CSR.

Kraków, dnia 22.08.2016 r.